

HELSINGIN YLIOPISTO

# Tulkkaus poliisikuulustelussa

---

Onnistunut tulkkaus ja tulkin rooli poliisin  
näkökulmasta

Anniina Laitinen  
Pro gradu -tutkielma  
Englannin kääntäminen  
Humanistinen tiedekunta  
Helsingin yliopisto  
Toukokuu 2020



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta		
Tekijä – Författare – Author Anniina Laitinen		
Työn nimi – Arbetets titel – Title Tulkkaus poliisi kuulustelussa – Onnistunut tulkkaus ja tulkin rooli poliisin näkökulmasta		
Oppiaine – Läroämne – Subject Englannin kääntäminen		
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika – Datum – Month and year Toukokuu 2020	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 62 + liitteet + englanninkielinen lyhennelmä
Tiivistelmä – Referat – Abstract		
<p>Tämä tutkielma perehtyy kuulustelun tulkkaukseen poliisin näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millainen on poliisin mielestä onnistunut tulkkaus kuulustelussa ja millaisena poliisi näkee tulkin roolin kuulustelussa. Jotta asioimistulkit pystyisivät tarjoamaan yhä parempaa tulkkausta, on tärkeää selvittää, mitä asiakas eli tässä tapauksessa poliisi tulkkaukselta odottaa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluina neljälle työssään tulkkia aktiivisesti käyttävälle poliisille. Haastattelukysymykset koostuivat 14 pääkysymyksestä, jotka oli jaettu kahteen ryhmään niiden aiheen perusteella (tulkkauksen laatu ja tulkin rooli). Lisäksi haastateltaville esitettiin tarvittaessa lisäkysymyksiä. Tutkimusmenetelmä oli puolistrukturoitu haastattelu, joten jokaiselta haastateltavalta kysyttiin samat kysymykset, mutta haastateltava sai itse päättää kuinka laajasti niihin halusi vastata.</p> <p>Haastateltavat pitivät onnistuneen tulkkauksen tärkeimpinä kriteereinä tulkin vahvaa kielitaitoa molemmissa kielissä, poliisin käyttämän termistön hallitsemista, puolueettomuutta, neutraalia ja hillittyä esiintymistä, rauhallista puherytmiä sekä kykyä rytmittää keskustelua sanallisella tai sanattomalla viestinnällä. Tulkin on tärkeää tulkata kaikki tarkasti tiivistämättä ja sensuroimatta mitään. Lisäksi tulkin on mainittava huomaamistaan väärinymmärryksistä. Onnistuneen tulkkauksen kannalta on myös olennaista, että tulkki tuntee oman roolinsa ja käyttäytyy sen mukaisesti.</p> <p>Haastateltavien mielestä kuulustelussa tulkin roolina on olla neutraali ammattilainen, joka on paikalla yhtä lailla molempia tulkattavia varten. Haastateltavat kuvailevat tulkkia näkymättömäksi kielenkääntäjäksi ja kommunikaation helpottajaksi. Tulkin ei missään tilanteessa pidä toimia kummankaan osapuolen avustajana, vaan hänen on säilytettävä puolueettomuutensa kaikissa tilanteissa. Tulkin roolin on pysyttävä aina samana, eikä esimerkiksi tulkattavan asema kuulustelussa saa vaikuttaa siihen.</p> <p>Tulosten perusteella haastateltavat arvostavat piirteitä, jotka takaavat tulkkauksen puolueettomuuden, luotettavuuden, tarkkuuden ja läpinäkyvyyden. Koska poliisi ei useimmiten ymmärrä kuulustelussa käytettävää toista kieltä, on hänen pystyttävä luottamaan siihen, että kaikki tieto välittyy tulkin kautta oikein ja tarkasti. Näin ollen tulkkauksen on oltava myös helposti seurattavaa ja ymmärrettävää. Lisäksi tulkkauksen on edettävä riittävän rauhallisesti, jotta poliisi pystyy täyttämään kuulustelupöytäkirjaa tulkin puhuessa.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords asioimistulkkaus, poliisitulkkaus, tulkkaus, tulkki, rooli, laatu, poliisi, haastattelututkimus		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

## Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	1
2	Teoriatausta .....	5
2.1	Tulkkaus poliisikuulustelussa.....	5
2.1.1	Asioimistulkkaus .....	8
2.1.2	Tulkkausmenetelmät.....	13
2.1.3	Kuulustelu tulkkaustilanteena .....	15
2.2	Laatu .....	18
2.2.1	Laatu asiakaspalvelussa .....	18
2.2.2	Tulkkauksen laatu.....	20
2.3	Asioimistulkin rooli .....	25
3	Metodi ja analyysi.....	25
3.1	Haastattelut ja litterointi.....	32
3.2	Analyysi .....	36
3.2.1	Onnistunut tulkkaus.....	37
3.2.2	Hyvän tulkin kriteerit.....	39
3.2.3	Tulkkauspalveluiden kehittäminen.....	42
3.2.4	Tulkin rooli kuulustelussa.....	44
3.2.5	Yhteenveto .....	49
3.3	Pohdinta .....	51
4	Lopuksi.....	59
	Lähdeluettelo .....	63
	Liitteet .....	71
	English summary .....	78

## 1 Johdanto

Suomen väestörakenne on muuttunut huomattavasti viime vuosikymmenten aikana. Maahanmuuttajien lukumäärä Suomessa kasvaa jatkuvasti, ja vuoden 2019 lopussa Suomessa asui 412 644 äidinkieleltään vieraskielistä eli äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvaa henkilöä (SVT 2020). Samana vuonna Suomessa puhuttiin lähes 160 eri kieltä äidinkielenä (SVT 2020). Koska äidinkieleltään vieraskielisten määrä kasvaa Suomessa vuosi vuodelta, lisääntyy myös tulkkauksen tarve julkisella sektorilla yhtä lailla. Maahanmuuttajat tarvitsevat tulkkia asioidessaan esimerkiksi työvoimatoimistossa, sosiaalivirastossa tai terveyskeskuksessa. Silloin kun käsiteltävä asia on lähtöisin viranomaisen aloitteesta, on viranomaisen hallintolain (434/2003 5 luku 26 §) mukaan tilattava asiakkaalle tulkki, jotta asiakas voi asioida kielellä, jota hän osaa riittävän hyvin. Näissä tilanteissa käsitellään maahanmuuttajan elämän kannalta merkittäviä asioita, esimerkiksi liittyen maahanmuuttoon, terveyteen tai sosiaaliturvaan. Siksi onkin tärkeää, että tarjottava tulkkaus on laadukasta, niin että siitä hyötyvät sekä asiakas että viranomainen. Näin asiakkaan oikeusturva toteutuu, ja viranomainen saa tehtyä työnsä mahdollisimman hyvin.

Puhuttujen kielten tulkkauksen lisäksi Suomessa tarvitaan päivittäin myös viittomakielten tulkkausta. Yli 4000 suomalaisen äidinkieli on suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli (Kotimaisten kielten keskus 2020). Keskityn tässä työssä kuitenkin vain puhuttuihin kieliin ja niihin liittyvään tulkkaukseen.

Poliisit tarvitsevat tulkkeja työssään päivittäin. Kuulustelussa poliisin on esitutkintalain (805/2011 4 luku 12 §) mukaan käytettävä tulkkia silloin, kun kuultavan<sup>1</sup> äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Poliisin on selvitettävä, tarvitseeko kuultava tulkkausta, ja tarvittaessa tilattava tulkki kuulustelua varten (Esitutkintalain 805/2011 4 luku 12 §). Valtio maksaa poliisin tilaamien tulkkauspalveluiden kulut. Poliisin tulkkauksen tarve on kasvanut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana, ja vuonna 2019 poliisi käytti käännös- ja tulkkauspalveluita 1,68 miljoonalla eurolla (Jompero 2020). Eniten

---

<sup>1</sup> Tutkielmassa käytetään sanoja *kuulusteltava* ja *kuultava* samassa merkityksessä.

käännös- ja tulkkauspalveluita tarvitsi Helsingin poliisilaitos, joka käytti kyseisenä vuonna 433 788 euroa edellä mainittuihin palveluihin (Jompero 2020).

Julkishallinnon käyttämät tulkkauspalvelut on vuodesta 2008 valittu kilpailutuksen perusteella laaditun puitesopimuksen mukaan (Antinjuntti & Boman 2014). Tämä koskee myös poliisin käyttämiä tulkkauspalveluita. Kilpailutuksen pitää ja puitesopimuksen laatii valtion ja Kuntaliiton omistama yhteishankintayksikkö Hansel Oy (Laki Hansel Oy -nimisestä osakeyhtiöstä 1096/2008 1 §). Kilpailutus on nostanut asioimistulkkauksen ja sen laadun julkisen keskustelun aiheeksi, sillä niin tulkit, tulkkauspalveluita tarjoavat yritykset kuin asiakkaatkin ovat kyseenalaistaneet palveluiden hankintamenetelmän ja pohtineet menettelyn negatiivisia vaikutuksia tulkkauksen laatuun (Antinjuntti & Boman 2014; Gustafsson 2017). Käännöspalveluiden osalta puitejärjestely päättyi 31.3.2020 eikä niitä kilpailuteta enää uudelleen. Hanselin mukaan sen asiakkaiden käännöstarpeet eroavat sen verran toisistaan, ettei kilpailuttaminen yhteishankintana ole järkevää (Hansel Oy 2019a). Tulkkauspalveluiden osalta vastaavaa päätöstä ei ole kuitenkaan tehty, joten vastalauseista huolimatta sopimukset ovat voimassa ainakin vuoden 2022 toukokuuhun asti (Hansel Oy 2019b).

Tulkkauksen laatu on kiinnostanut alan tutkijoita 1950-luvulta alkaen (Pöchhacker 2004: 153). Tulkkauksen laatuun liittyvät tutkimukset ovat keskittyneet kuitenkin pääosin konferenssitulkkaukseen asioimistulkkauksen sijaan. Lisäksi suurin osa tutkimuksista on perehtynyt aiheeseen tulkin näkökulmasta ja tulkattavien, erityisesti poliisien, mielipiteitä aiheesta on tutkittu verrattain vähän (Pöchhacker 2004). Esimerkiksi Juan Ortega Herráez ja Ana Foulquié Rubio (2008) tutkivat poliisitulkkausta Espanjassa, mutta yksikään poliisi ei vastannut heidän kyselynsä ja tulkeistakin vain seitsemän. Näin ollen on selvää, että lisää tutkimusta asioimistulkkauksen laadusta asiakkaiden, varsinkin poliisin, näkökulmasta tarvitaan. On tärkeää selvittää, mitkä ovat asiakkaiden todelliset odotukset, jotta tulkit pystyvät parantamaan tarjoamiaan tulkkauspalveluita.

Tutkimukseni lähtökohtana toimii keväällä 2018 valmistunut kandidaatintutkielmani (Laitinen 2018), jossa tutkin monivalintalomakkeen avulla tulkkauksen laatua poliisin näkökulmasta. Tutkimuksessa pyrin selvittämään, mitkä tekijät tekevät poliisin mielestä tulkkauksesta onnistuneen ja mitä tulkkaukselta vaaditaan, jotta

poliisi voisi tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Vastaajat pitivät tärkeimpinä kriteereinä onnistuneelle tulkkaukselle tulkin puolueettomuutta sekä kattavaa, rauhallista ja itsevarmaa tulkkausta. Vastaajat arvostivat myös moitteetonta suomen kieltä ja poliisin ammattisanaston tuntemusta. Työ osoittautui hyödylliseksi, sillä tutkimustuloksia on käytetty avuksi poliiseille suunnatussa tulkkauskoulutuksessa. Tutkimus jäi kuitenkin hieman vajaaksi, sillä vastaajat eivät päässeet monivalintalomakkeessa ilmaisemaan omaa mielipidettään vapaasti.

Tässä tutkimuksessa perehdyn aiheeseen aiempaa kattavammin ja selvitän yksilöhaastatteluiden avulla syvemmin poliisin näkemyksiä ja toiveita liittyen tulkkaukseen poliisikuulustelussa. Lisäksi perehdyn edellisen tutkimukseni palauteosiossa nousseeseen kysymykseen tulkin roolista poliisilaitoksella.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on siis selvittää poliisin näkökulmasta, mikä tekee kuulustelun tulkkauksesta onnistuneen ja millainen tulkin roolin pitäisi olla kuulustelussa. Poliisikuulustelussa paikalla on ainakin kaksi tulkattavaa, poliisi ja kuultava, ja on tärkeää, että kommunikaatio toimii molempiin suuntiin. Tässä tutkimuksessa keskityn kuitenkin poliisin näkemykseen ja mielipiteisiin tulkkauksesta kuulustelussa.

Löytääkseni vastaukset tutkimuskysymyksiini toteutin haastattelututkimuksen työssään tulkkia aktiivisesti käyttäville poliiseille yhteistyössä Helsingin poliisilaitoksen kanssa. Valitsin metodiksi puolistrukturoidun haastattelun, joka on laadullinen tutkimusmenetelmä.

Tutkimuksen avulla on tarkoitus saada lisää tietoa asioimistulkkauksesta, sen laadusta ja tulkin roolista kuulustelutilanteessa, jotta tulkkauksen laatua ja poliisille tarjottavia tulkkauspalveluita olisi mahdollista tulevaisuudessa kehittää. Tutkimuksessa ei selvitetä poliisin mielipiteitä tällä hetkellä käytössä olevasta tulkkauksesta, vaan keskitytään siihen, millaisia ominaisuuksia ja piirteitä tulkkaukselta yleisesti ottaen vaaditaan, jotta se auttaisi poliisia mahdollisimman paljon työssään. Tulkeilla on omat säännöstönsä ja ohjeensa tulkkaustilanteessa toimimiseen, mutta olisi tärkeää, että myös asiakkaan eli tässä tapauksessa poliisin ääni saataisiin kuuluviin. Kyse on kuitenkin pohjimmiltaan asiakaspalvelutyöstä, ja tulkin tavoitteena on tarjota tulkkauspalvelua, joka palvelee mahdollisimman

kattavasti tulkattavien kommunikaatiotarpeita. Tulosten avulla on mahdollista kehittää niin tulevien tulkkien koulutusta, jo valmistuneiden jatkokoulutusta kuin myös poliiseille suunnattua tulkkauspalveluihin liittyvää opastusta.

Seuraavassa luvussa perehdyn tutkimukseni pohjana olevaan teoriataustaan. Alaluvussa 2.1 keskityn ensin tulkkaukseen poliisikuulustelussa ja tarkastelen siihen liittyen asioimistulkkausta (2.1.1), kuulustelussa käytettäviä tulkkausmenetelmiä (2.1.2) sekä kuulustelua tulkkaustilanteena (2.1.3). Sen jälkeen perehdyn tulkkauksen laatuun eri näkökulmista (2.2) ja tulkin rooliin (2.3). Kolmannessa luvussa esittelen tutkimuksessa käytetyt metodit, tutkimuksen toteutuksen ja sen tulokset. Analysoin tutkimustuloksia ensin teemoittain esimerkkien avulla alaluvussa 3.2, jonka jälkeen alaluvussa 3.3 peilaan niitä Asioimistulkin ammattisäännöstöön (SKTL 2013; liite 1) ja Oikeustulkin etiikkaan (SKTL 2016b) sekä teoriataustassa esiteltyihin alan tärkeimpiin tutkimuksiin. Viimeisessä luvussa kokoan tärkeimmät tulokset yhteen ja pohdin tulosten merkitystä sekä sitä, miten tutkimusta olisi mahdollista jatkaa.

## 2 Teoriatausta

Tässä luvussa keskityn tutkimukseni kannalta oleellisten käsitteiden avaamiseen. Kerron, mitä tarkoitetaan asioimistulkkauksella ja konsekutiivitulkkauksella, joka on asioimistulkkauksessa useimmiten käytetty menetelmä, sekä tarkastelen asioimistulkkien ohjenuoraksi luotua Asioimistulkkien ammattisäännöstöä (SKTL 2013). Lisäksi syvennyn laadun merkitykseen tulkkauksessa ja asiakaspalvelussa yleensä sekä tulkin rooliin asioimistulkkauksessa. Lopuksi perehdyn vielä poliisilaitoksella tapahtuvaan kuulusteluun ja tarkastellaan sitä tulkkaustilanteena.

Lisäksi tarkastelen tämän tutkimuksen kannalta merkittävimpiä aiempia asioimistulkkaukseen, tulkkauksen laatuun ja tulkin rooliin liittyviä tutkimuksia.

### 2.1 Tulkkaus poliisikuulustelussa

Tulkkaus voidaan jakaa eri lajeihin sen mukaan, millaisissa tilanteissa tai toimintaympäristöissä tulkkaus tapahtuu. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) jaottelee tulkkauslajit konferenssi-, asioimis-, oikeus- ja neuvottelutulkkaukseen (SKTL 2020a).

Joissain maissa tulkkaustilanteita lajitellaan tarkemmin ja esimerkiksi terveydenhuoltoalan asioimistulkkaus erotetaan omaksi tulkkauslajikseen (Koskinen, Vuorinen & Leminen 2018: 8). Varsinkin anglosaksisissa maissa on tapana erotella asioimistulkkauksen eri alalajit selkeästi toisistaan omiksi ammattialoikseen (Mäntynen 2013: 108). Suomessa kaikki alalajit lasketaan yleensä osaksi laajempaa asioimistulkkauksen toimintakenttää (Koskinen, Vuori & Leminen 2018: 8).

Tulkkausta on mahdollista luokitella myös sen vuorovaikutusmuodon mukaan. Franz Pöchhacker (2004: 16) jakaa tulkkauksen kahteen pääkategoriaan: multilateraaliseen konferenssitulkkaukseen ja kasvotusten tapahtuvaan dialogitulkkaukseen. Nina Isolahti (2014: 84) toteaa kuitenkin, ettei tämä erottelu ole täysin selkeä, sillä myös kasvotusten tapahtuva tulkkaus voi olla multilateraalista esimerkiksi tuomioistuinkäsittelyssä. Lisäksi termiä *dialogitulkkaus* käytetään usein synonyyminä asioimistulkkaukselle, vaikka kyseessä on ennemminkin yksi konsekutiivitulkkauksen muodoista.



Konferenssitulkkaus on pääosin yksisuuntaista (vieraasta kielestä tulkin äidinkieleen) kokouksissa ja julkisissa tilaisuuksissa tapahtuvaa tulkkausta (Sunnari 2001: 305). Konferenssitulkkaus toteutetaan useimmiten simultaanimenetelmällä. Asioimistulkkausta sen sijaan tarvitaan asioidessa viranomaisen kanssa. Tulkkaustilanne on yksityinen, siinä on läsnä vain muutama ihminen ja tulkkaus on kaksisuuntaista (vieraasta kielestä äidinkieleen ja äidinkielestä vieraaseen kieleen). Lisäksi tulkkaus toteutetaan konsekutiivimenetelmällä. Neuvottelutulkkausta tarvitaan erilaisissa liike-elämän tilanteissa ja kansainvälisessä poliittisessa toiminnassa (Lehtinen 2008: 158), ja tulkkaus toteutetaan joko konsekutiivi- tai kuiskaustulkkauskseen (SKTL 2020b). Myös neuvottelutulkkaus katsotaan yhdeksi asioimistulkkauskseen lajiksi (Lehtinen 2008: 158).

Oikeustulkkausta on sen sijaan hieman hankalampi määritellä. Etenkään aiemmin oikeustulkkausta ei ole jaoteltu Suomessa omaksi lajikseen, vaan se on nähty poikkeavissa oloissa tapahtuvana asioimistulkkauskseen (Saresvuo & Ojanen 1988: 37) tai yhtenä asioimistulkkauskseen alalajeista (Wadensjö 1998: 40). Toisaalta Sini-Tuulia Lehtinen (2008: 158) toteaa, että oikeustulkkaus voitaisiin etenkin sen vaativuuden perusteella luokitella omaksi tulkkauslajikseen. Lisäksi on myös eriäviä mielipiteitä siitä, mitä oikeustulkkauskseen tarkoitetaan ja mitä oikeustulkkauskseen katsotaan kuuluvaksi. Isolahti (2014: 92) toteaa väitöskirjassaan pitävänsä oikeustulkkauskseen ”tulkkausta sellaisissa tilanteissa, joissa tulkilta vaaditaan käsiteltäviin asioihin tai oikeuskieleen liittyvää erikoisosaamista sekä tietoa prosessin kulusta ja siihen liittyvistä muodollisuuksista ja roolijaoista”. Oikeustulkkauskseen selvityshankkeen raportissa oikeustulkkausta kuvataan tulkkauskseksi ”rikos-, riita-, hakemus- ja hallintoasioiden yhteydessä” (Oikeustulkkausraportti 2008: 10). Tuija Kinnunen ja Gun-Viol Vik (2015: 209) sen sijaan luokittelevat oikeustulkkauskseen kuuluvan kaiken tulkkauskseen, joka tapahtuu oikeudellisessa toimintaympäristössä eli tuomioistuimessa, poliisitoimessa tai Maahanmuuttovirastossa. Myös SKTL (2020a) luokittelee oikeustulkkauskseen alle kuuluvaksi ”oikeuden istunnossa, poliisikuulusteluissa ja muissa juridisissa yhteyksissä” tapahtuvan tulkkauskseen. Huolimatta siitä, miten oikeustulkkauskseen luokittelee, käytännössä tulkki tulkkaa yhden vieraan kielen ja äidinkielen välillä konsekutiivi- tai kuiskausmenetelmällä (SKTL 2020a).

Näin ollen näkökulmasta riippuen kuulustelussa tapahtuvan tulkkauksen voidaan katsoa kuuluvan asioimistulkkaukseen, oikeustulkkaukseen tai olevan täysin oma lajinsa, poliisitulkkaus. Esimerkiksi Joan Colin ja Ruth Morris (1996: 12–13) näkevät poliisitulkkauksen ja oikeustulkkauksen erillisinä lajeina. Oikeustulkki toimii tuomioistuimissa ja lainkäyttöön liittyvissä asioissa, kun taas poliisitulkki toimii ainoastaan poliisin kanssa. Isolahun (2014: 87) mukaan Suomessa oikeustulkkaukseen on perinteisesti katsottu kuuluvan vain oikeudenistunnossa tapahtunut tulkkaus ja poliisitulkkaukseen esitutinnan ja muiden poliisiviranomaisten toimien yhteydessä tapahtuva tulkkaus. Isolahti (2014: 87) onkin jo vuonna 2007 ehdottanut, että Suomessa otettaisiin selvytyden vuoksi käyttöön termi *juridinen tulkkaus*, joka käsittäisi niin oikeus- kuin poliisitulkkauksenkin.

Poliisikuulustelussa tapahtuvan tulkkauksen lajia voidaan pohtia myös viestintä- ja tulkkaustilanteen näkökulmasta. Asioimistulkkaustilanne on yksityinen, ja siinä tulkkaus tapahtuu tavallisesti konsekutiivimenetelmällä viranomaisen ja yksityishenkilön välillä. Oikeustulkkauksessa sen sijaan käytetään usein sekä konsekutiivitulkkausta että simultaanitulkkauksen alalajia kuiskaustulkkausta. Tilanne on luonteeltaan julkinen, sillä siinä on läsnä useita henkilöitä. Poliisikuulustelussa on läsnä vain viranomainen eli poliisi ja kuulusteltava sekä mahdollisesti kuulusteltavan avustaja ja kuulustelutodistaja. Näin ollen tilanne on yksityinen. Lisäksi kuulustelussa tulkkaus toteutetaan yleensä konsekutiivimenetelmällä. Tämän vertailun perusteella poliisitulkkaus on mahdollista luokitella asioimistulkkaukseksi. Myös tulkin palkkauksen näkökulmasta tarkasteltuna voidaan todeta, että poliisitulkkausta pidetään Suomessa asioimistulkkauksena, sillä tulkeille maksetaan asioimistulkin tuntipalkkaa, joka on useimmiten oikeustulkin tuntipalkkaa matalampi (Miettinen 2019: 5).

Lisäksi esimerkiksi Kaisa Koskinen, Jaana Vuori ja Anni-Kaisa Leminen (2008: 8–9) ovat toimittamassaan teoksessa päätyneet luokittelemaan myös oikeusprosessit julkisiksi palveluiksi ja viranomaisprosesseiksi ja näin ollen sisällyttämään koko oikeustulkkauksen asioimistulkkaukseen.

Tässä tutkielmassa käsittelen poliisikuulustelun tulkkausta asioimistulkkauksena yllä kuvatun tulkkaustilanteiden perinteisen jaottelun mukaisesti. Vaikka teoriassa

poliisitulkkaus sopisi paremmin oikeustulkkauksen alle, käytännössä kuulustelun tulkkaus on tulkkaustilanteen ja tulkkien palkkauksen kannalta katsottuna edelleen lähempänä asioimistulkkausta.

Seuraavassa alaluvussa syvennyn tarkemmin asioimistulkkaukseen, minkä jälkeen perehdyn vielä asioimistulkkauksessa käytettäviin eri tulkkausmenetelmiin.

### **2.1.1 Asioimistulkkaus**

Asioimistulkkauksella tarkoitetaan tulkkausta viranomaisen tai yksityisen tahon ja ulkomaalaistaustaisen asiakkaan välillä, kun yhteistä kieltä ei ole (Koskinen, Vuori & Leminen 2018: 7–8). Suomessa asioimistulkkausta tarvitaan julkisella sektorilla päivittäin sadoissa tilanteissa, esimerkiksi työvoimatoimistossa, neuvolassa, päiväkodissa tai poliisilaitoksella, kun asiakkaana on ulkomaalaistaustainen henkilö, jonka äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vaikka tilanteet itsessään ovat jokseenkin arkisia, voidaan niissä kuitenkin tehdä asiakkaan elämän kannalta merkittäviä päätöksiä. Tulkkauksen avulla asiakas pystyy huolehtimaan omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan (Opetushallitus 2001). Jotta asiakkaan oikeusturva toteutuu, on asioimistulkkauksen oltava toimivaa ja laadukasta. Lisäksi onnistunut tulkkaus takaa sen, että viranomainen voi tehdä työnsä mahdollisimman hyvin ja käsittelyn lopputulema on oikeudenmukainen.

Asioimistulkkaus on käsitteenä kohtuullisen nuori koko maailmankin tasolla. Se alkoi kehittyä Ruotsissa ja Australiassa 1960-luvulla vastaamaan kasvavan maahanmuuttajaväestön tarpeisiin (Pöchhacker 2004: 15). Suomessa asioimistulkkaus alkoi löytää muotoaan 1990-luvun alussa, kun suuria pakolaisryhmiä saapui Somaliasta ja Balkanin suunnalta. Ensimmäistä kertaa asioimistulkkaukselle oli toki ollut tarvetta jo 1970- ja 1980-luvuilla Chilen ja Vietnamin pakolaisten saavuttua. (Leinonen 2007: 295.)

Asioimistulkin, tai ylipäätään tulkin, ammattinimike ei ole Suomessa lailla suojattu, joten teoriassa kuka tahansa laillisesti täysivaltainen ja täysi-ikäinen henkilö voi toimia tulkkina (Mäntynen 2003: 1, 31). Asioimistulkkien ammattisäännösten mukaan tulkki ei kuitenkaan saa vastaanottaa toimeksiantoa, johon hän on esteellinen (SKTL 2013). Toisin sanoen tulkillla ei saa olla sukulaisuus-, tunne- tai riippuvaisuussuhdetta keneenkään tulkattavista, eikä hän saa olla millään tavoin

osallinen käsiteltävään asiaan. Näin ollen esimerkiksi vanhemmat eivät voi käyttää lastaan tulkkina. Moni ei tule välttämättä ajatelleeksi, että asioimistulkilta vaaditaan paljon muutakin kuin kielitaitoa. Pelkkä monikielisyys ei riitä, sillä tulkin on osattava käyttää työkieliään oikein ja huomattavasti syvemmin, kuin mihin tavallisella kielenpuhujalla on tarvetta. Lisäksi tulkin on hallittava tulkkaustekniikka ja tunnettava oma roolinsa tulkkaustilanteessa. Myös etiikan tuntemus on tärkeää asioimistulkille. (Leinonen 2007: 300.)

Vaikka asioimistulkeilta ei Suomessa vaadita virallista pätevyyttä, on koulutusta kuitenkin tarjolla. Sen tavulla pyritään varmistamaan asioimistulkkien ammatillinen pätevyys, takamaan tulkkauspalveluiden laatu sekä vahvistamaan asioimistulkkien ammatillista asemaa yhteiskunnassa (Choroszewicz, Hildén & Tsavro 2018: 260). Ensimmäisen kerran asioimistulkikoulutusta järjestettiin muutaman viikon mittaisen pikakoulutuksen muodossa vuonna 1979, kun Vietnamista alkoi tulla pakolaisia Suomeen. Kymmenkunta vuotta myöhemmin erityisesti asioimistulkeille suunnattua koulutusta oli tarjolla kieli-instituuteissa lyhyinä työllisyyskursseina. Vuonna 1995 Opetushallitus teki esityksen asioimistulkikoulutuksen järjestämisestä, ja kolme vuotta myöhemmin alettiin järjestää näyttökokeita sekä kokeeseen valmistavaa muutaman kuukauden mittaista koulutusta. (Isolahti 2015: 205–206.)

Nykyään asioimistulkikoulutusta järjestetään yliopistoissa, Diakonia-ammattikorkeakoulussa sekä aikuiskoulutuskeskuksissa. Asioimistulkikoulutus koostuu asioimistulkkauksen ammattitutkintoon valmistavasta koulutuksesta ja sen aikana suoritettavasta näyttötutkinnosta. Näyttötutkintoa voi hakea suorittamaan myös ilman koulutusta, jos on työskennellyt pitkään päätoimisesti asioimistulkkina. (Choroszewicz, Hildén & Tsavro 2015: 257–258.) Viime vuosina tutkinnon on suorittanut vuosittain noin 20–50 asioimistulkkia (Vipunen 2019). Vaikka asioimistulkilta ei vaadita näyttötutkinnon suorittamista, arvostetaan tutkintoa niin tulkkien, työantajien kuin tulkkauspalveluiden käyttäjienkin keskuudessa (Choroszewicz, Hildén & Tsavro 2015: 261). Asioimistulkin ammattitutkinnon yhteydessä asioimistulkille on myös laadittu ammattitaitovaatimukset. Niiden mukaan tulkin on tunnettava tulkin rooli ja etiikka, hallittava tulkkauskielet, niihin liittyvät kulttuurit ja tulkkaustekniikka, tunnettava tulkkausaloja ja ammattisanastoa sekä hallittava tulkkaustilanne. (Leinonen 2007: 298–299.)

Asioimistulkkauksen laatu pyritään takaamaan myös Asioimistulkin ammattisäännöstön (SKTL 2013) avulla, joka on Suomen käännös- ja tulkkausalan liittojen hyväksymä joukko eettisiä ohjeita, jotka sitovat sen laatineiden liittojen jäseniä, ”ellei laista tai asetuksista tai yksittäistapauksista toisin johdu”. Säännöstön tarkoituksena on ohjata ja yhtenäistää asioimistulkkien toimintaa, luoda eettiset suuntaviivat asioimistulkkien toiminnalle ja taata kyseisiin liittoihin kuuluvien tulkkien ammattitaitoisuus ja heidän tarjoamansa tulkkauksen laatu.

Vuonna 2013 julkaistu ammattisäännöstö koostuu 12 eettisestä ohjeesta, jotka käsittelevät tulkin salassapitovelvollisuutta, esteellisyyttä, puolueettomuutta, pätevyyttä, tulkkaukseen valmistautumista, ammattitaidon kehittämistä ja tulkkaustilanteessa toimimista. (SKTL 2013.)

Asioimistulkin ammattisäännöstön lisäksi poliisilaitoksella työskenteleviä tulkkeja sitoo Oikeustulkin etiikka (SKTL 2016b). Oikeustulkin etiikka perustuu muun muassa Asioimistulkin ammattisäännöstöön sekä Oikeustulkkien ja oikeudellisten kääntäjien eurooppalaisen järjestön (EULITA) eettisiin periaatteisiin. Oikeustulkin etiikka velvoittaa jokaista oikeudellisessa ympäristössä toimivaa tulkkia. Oikeudelliseksi ympäristöksi säännöstö luokittelee kaikki oikeudelliset menettelyt, joiden toisena osapuolena voi olla esimerkiksi poliisiviranomainen, maahanmuuttoviranomainen, syyttjäviranomainen, tuomioistuimen edustaja ja toisena yksityishenkilö tai jokin muu taho. Vaikka Oikeustulkin etiikka ja Asioimistulkin ammattisäännöstö perustuvat samoihin sääntöihin, on sääntöihin liittyvissä tarkennuksissa muutamia eroavaisuuksia. Merkittävimmät erot löytyvät kohtien 6 ja 12 selvennyksistä. Kohdan 6 mukaan ”Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta” (SKTL 2013). Asioimistulkin ammattisäännöstön sisältämässä tarkennuksessa tulkkia ohjeistetaan välittämään kielellisten ja kulttuuristen ei-kielellisten viestien sisällöt mahdollisimman kattavasti. Oikeustulkin etiikan mukaan tulkin on edellä mainitun lisäksi välitettävä myös puhujan käyttämä rekisteri, tyyli ja sävy. Kohdan 12 mukaan ”Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan” (SKTL 2013). Molemmat säännöstöt velvoittavat tulkkia ylläpitämään ja kehittämään työssään tarvitsemiaan taitoja ja valmiuksia, mutta Oikeustulkin etiikka mainitsee tämän tarkoittavan kielitaidon lisäksi esimerkiksi yhteiskunnan, viranomaistoiminnan ja oikeusjärjestelmän hyvää tuntemusta. Lisäksi

puolueettomuutta käsittelevän kohdan 7 selvennyksessä Oikeustulkin etiikka kieltää tulkkia ottamasta yhteyttä asian osapuoliin aiheettomasti. Asioimistulkin ammattisäännöstössä tästä ei ole erikseen mainintaa. (SKTL 2013 & 2016b.)

Molemmat ammattisäännöstöt kuvaavat tulkin puolueettomana ja ulkopuolisena oman alansa asiantuntijana, joka ei toimi tulkkaustilanteessa avustajana tai asiamiehenä. Hänen tehtäviinsä kuuluvat vain toimeksiannon mukaiset tulkkaustehtävät. Säännöstöjen mukaan tulkin on välitettävä viestit tarkasti ja huolehdittava, että kielellinen tasa-arvo toteutuu tulkkaustilanteessa. Toisin sanoen tulkin on tulkattava mahdollisimman kattavasti kielelliset viestit ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit poistamatta mitään sekä lisäämättä mitään asiaankuulumatonta. Tulkin ei pidä oma-aloitteisesti selittää viestien asiasisältöjä tulkattavien puolesta. Jos tulkki ei pysty tuottamaan vastinetta esimerkiksi jollekin harvinaiselle vieraskieliselle termille tai sanonnalle, hänen on pyydyttävä tulkattavaa selventämään sanomaansa. Kattavan ja tarkan tulkkauksen varmistamiseksi säännöstöt velvoittavat tulkkia valmistautumaan tulkkaukseen huolellisesti esimerkiksi perehtymällä toimeksiannossa tarvittavaan sanastoon ja idiomaattisiin ilmaisiin. Tulkin on myös tutustuttava etukäteen tulkkaustilanteessa vallitseviin rooleihin ja hierarkioihin, jotta hän osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla. (SKTL 2013.)

Kuten yllä mainitsin, säännöstöissä painotetaan tulkin puolueettomuutta. Tulkin on toimittava puolueettomana viestinvälittäjänä, eivätkä hänen omat tunteensa tai mielipiteensä saa vaikuttaa tulkkaukseen. Jos tulkkaustilanteessa esiin tulevat asiat ovat tulkin oman moraalien tai etiikan vastaisia, ei hänen tule näyttää sitä sanavalinnoillaan tai eleillään. Säännöstöt suosittelevatkin, ettei tulkki ota vastaan toimeksiantoa, jos hän jo etukäteen tietää, ettei pysty tekemään tulkkausta puolueettomasti sen aiheen takia. Tulkin ei tule myöskään hyväksyä toimeksiantoa, johon ei ole pätevä tai johon hän on jäävi. Lisäksi on ehdottoman tärkeää, että tulkki noudattaa salassapitovelvollisuutta eikä käytä väärin mitään tietoonsa tullutta informaatiota. (SKTL 2013.)

Jotta myös tulkattaville asiakkaille on selvää, mikä tulkin rooli viestintätilanteessa on, tulee tulkin kertoa omasta roolistaan aina ennen tulkkauksen alkamista. Tulkin on sovittava tulkattavien kanssa siitä, miten tilanteessa toimitaan, jotta tulkkauksen ja koko

viestintätilanne etenee mahdollisimman sujuvasti. Säännösten mukaan tulkki voi tulkkauksen aikana puuttua tilanteen kulkuun, kuten tulkattavien puhenopeuteen tai puheenvuorojen pituuteen, jos se on tulkkauksen onnistumisen kannalta tarpeellista. (SKTL 2013 & 2016b.)

Asioimistulkin ammattisäännöstö (SKTL 2013) ja Oikeustulkin etiikka (SKTL 2016b) pyrkivät kuvaamaan tulkin roolia ja tehtäviä mahdollisimman kattavasti. Säännökset toimivat hyvinä ohjenuorina tulkeille, mutta myös tulkkauspalveluiden käyttäjille. Suomen ja monen muun maan asioimistulkkien ammattisäännökset ja eettiset ohjeet ovat kuitenkin saaneet myös kritiikkiä osakseen. Esimerkiksi sääntöjen toimivuutta käytännössä ja säännösten antaman tulkkikuvan realistisuutta on kyseenalaistettu (Katajisto 2009: 11; Mäntynen 2003: 44–45; Wadensjö 1998: 191). Onko asioimistulkin todella mahdollista noudattaa kaikkia sääntöjä samanaikaisesti? Kokonaisuudessaan säännökset ovat hieman kaksijakoisia eivätkä kommentoi suoraan esimerkiksi kulttuuristen erojen tulkkausta ja jättävät näin paljon varaa myös asioimistulkin omalle tulkinnalle (Vuori 2013: 127). Esimerkiksi tulkin rooliin kulttuurin selventäjänä säännökset eivät lainkaan ota kantaa. Epäselväksi on koettu myös se, miten tulkin on toimittava, jos asiakkaan toiveet ovat ristiriidassa säännösten kanssa (Katajisto 2009: 11; Vuori 2013: 127; Wadensjö 1998: 191).

Asioimistulkkauksessa useimmiten käytettävä tulkkausmenetelmä on konsekutiivitulkkaus. Konsekutiivitulkkauksessa tulkki ja tulkattavat puhuvat vuorotellen, ja tulkki aloittaa tulkkaamisen heti tulkattavan henkilön puheenvuoron päättyttyä. Muita asioimistulkkauksessa käytettäviä menetelmiä ovat simultaanitulkkauksen alalaji kuiskaustulkkaus (*chuchotage*), jolloin alkuperäinen puhuja ja tulkki puhuvat yhtä aikaa (Pöschhacker 2004: 19). Joskus asioimistulkilta edellytetään myös prima vista -tulkkausta, jolla tarkoitetaan kirjoitetusta tekstistä valmistelematta tehtyä suullista käännöstä (Isolahti 2014: 82). Prima vista -tulkkausta tarvitaan usein esimerkiksi lääkärin vastaanotolla tai poliisilaitoksella, kun sairauskertomuksen tai kuulustelupöytäkirjan sisältö on käännettävä asiakkaalle. Konsekutiivitulkkaukseen ja muihin asioimistulkkauksessa käytettäviin tulkkausmenetelmiin perehdyn tarkemmin alaluvussa 2.1.2.

Asioimistulkkaus tapahtuu useimmiten lähitulkkauksena eli kasvokkain, mutta se on mahdollista toteuttaa myös etänä. Etätulkkausta käytetään silloin, kun tulkkia ei

jostain syystä ole mahdollista saada paikan päälle. Tällöin tulkin ja tulkattavien välinen kuulo- ja näköyhteys luodaan teknisten välineiden avulla. Puhelintulkkauksessa kuuloyhteys luodaan puhelimen avulla, ja kuvapuhelintulkkauksessa sekä kuulo- että näköyhteys mahdollistetaan kuvapuhelimella. Nykyään voidaan käyttää avuksi myös mobiilitulkkausta. Tällöin tulkkauksen tapahtuu esimerkiksi älypuhelimella tai kannettavan tietokoneen välityksellä (Hyvönen & Rissanen 2006: 250). Etätulkkausta pyritään käyttämään kuitenkin vain silloin, kun muuta mahdollisuutta ei ole. Etätulkkauksen voi olla ainut vaihtoehto tulkkauksen toteuttamiseksi, jos toinen tulkattavista kielistä on harvinainen tai tulkkia tarvitaan nopealla aikataululla. Tosin joskus etätulkkaukseen päädytään myös siksi, että se on kustannustehokkaampi vaihtoehto palvelun tilaajalle. (Kalaeva & Ahlman 2017: 10.)

Etätulkkauksen mahdollisina haasteina ovat teknisissä välineissä ja niiden käytössä ilmenevät ongelmat ja huono kuuluvuus. Lisäksi tulkkauksilanteen dynamiikka ja vuorovaikutus kärsivät, kun tulkki ei ole samassa tilassa tulkattavien kanssa (SKTL 2016a). Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (2016a) mukaan tulkkaukspalveluiden saatavuuden helpottuminen etätulkkauksen yleistyessä on positiivista, mutta läsnäolotulkkauksen olisi yhä pysyttävä ensisijaisena vaihtoehtona. Etätulkkauksilaitteiden kehittämisestä huolimatta tekniikka ei ole täysin luotettavaa ja kielenulkoisen viestintä ei välity puhelimen kautta. Näin ollen väärinymmärrysten riski on suuri. Lisäksi salassapitovaatimusten valvominen on tavallista hankalampaa (SKTL 2016a). Videokuva kuitenkin helpottaa etätulkkausta, koska silloin tulkki näkee puhujan, kenelle puhe on kohdistettu ja mitä muuta tilanteessa tapahtuu. Tosin myös videopuheluissa ongelmana ovat huono kuuluvuus ja linjan pätkiminen. (Jak & Moltchanova 2016: 71.)

### **2.1.2 Tulkkauksen menetelmät**

Asioimistulkkauksessa käytetään useimmiten konsekutiivitulkkauksen menetelmää. Lisäksi joskus käytetään myös kuiskaustulkkausta, joka on yksi simultaanitulkkauksen muoto. Näiden lisäksi on olemassa vielä edellisessä alaluvussa mainittu prima vista -tulkkauksen eli kirjallisen asiakirjan kääntäminen suullisesti, jota sitäkin tarvitaan ajoittain asioimistulkkauksessa.



Simultaanitulkkauksessa tulkki tulkkaa samaan aikaan kun tulkattava puhuu. Tulkki on alkuperäistä puhujaa koko ajan muutaman sanan tai yhden ajatuskokonaisuuden jäljessä. Tavallisesti simultaanitulkit työskentelevät pareittain tai pienissä ryhmissä riippuen kokouksen tai konferenssin kestosta, siellä puhuttujen kielten lukumäärästä sekä tulkkitiimin hallitsemista kielistä. (Lehtinen 2008: 156).

Simultaanitulkkaus voidaan jakaa alalajeihin sen perusteella, käytetäänkö siinä teknisiä apuvälineitä vai ei. Kansainvälisissä konferensseissa simultaanitulkkaus toteutetaan useimmiten teknisten laitteiden avulla. Tällöin tulkki tulkkaa äänieristetyssä tulkkauskopissa mikrofoniin ja tulkattava puhe tulee hänen korviinsa kuulokkeiden kautta. Tulkillä voi olla käytössään myös kannettava laitteisto, jolloin tulkkaus tapahtuu samassa tilassa tulkattavien kanssa. Ilman apuvälineitä tapahtuvaa kuiskaustulkkausta käytetään sen sijaan usein oikeustulkkauksessa. Tällöin tulkki istuu tulkattavan kanssa samassa tilassa hänen vieressään ja tulkkaa hiljaisella äänellä simultaanisti. Kuiskaustulkkaus on koppitulkkausta haastavampaa, sillä tulkin istuessa tulkattavien kanssa samassa tilassa häneen kohdistuu huomattavasti enemmän ulkopuolisia häiriötekijöitä kuin kopissa. Kaikki ylimääräiset äänet, liikkeet ja esimerkiksi huono akustiikka hankaloittavat tulkin työtä. (Isolahti 2014: 80).

Simultaanitulkkaus on mahdollista jakaa alalajeihin myös sen mukaan, tapahtuuko tulkkaus suoraan lähdekielestä kohdekieleen vai jonkun välikielen kautta. Jälkimmäistä tapaa kutsutaan reletulkkaukseksi ja välikieltä relekieleksi. Reletulkkausta pyritään kuitenkin välttämään, ja se tulee kysymykseen lähinnä isoissa konferensseissa tai muutoin, kun tulkattavien kielten määrä on suuri tai jos puhuja käyttää jotain harvinaista kieltä eikä sitä pystytä tulkkamaan suoraan kaikille työkielille. (Saresvuo & Ojanen 1988: 26–27).

Konsekutiivitulkkauksessa eli peräkkäistulkkauksessa tulkki tulkkaa puheen toiselle kielelle heti alkuperäisen puhujan eli tulkattavan lopetettua puheenvuoronsa. Tulkki tulkkaa molempiin suuntiin eli kielestä A kieleen B ja kielestä B kieleen A.

A-kielellä tarkoitetaan tulkin äidinkieltä ja B-kielellä tarkoitetaan kieltä, jonka tulkki hallitsee niin hyvin, että hän pystyy ilmaisemaan sillä monimutkaisia ja abstrakteja asiasisältöjä (Lehtinen 2008: 151). Koska tulkattavien puhe on spontaania, voi puhejakson pituus vaihdella tilanteen, puhujan tai tulkin mukaan (Saresvuo & Ojanen

1988: 21). Yksi puhejakso voi olla esimerkiksi vain muutaman sanan mittainen tai jopa 10 minuutin pituinen monologi. Jos puhejakso kestää useita minuutteja, tekee tulkki muistiinpanoja muistinsa tueksi. Kun tulkattavat puhejaksot ovat vain muutaman virkkeen mittaisia eikä muistiinpanoille ole tarvetta, kutsutaan menetelmää suksessiivitulkkaukseksi (Pöchhacker 2004: 19; Lehtinen 2008: 156).

Konsekutiivitulkkaus sopii parhaiten tilanteisiin, jossa aikaa on riittävästi, puhujia vain muutama ja puhuttuja kieliä kaksi (SKTL 2020b). Asioimistilanne kestää tulkin välityksellä huomattavasti kauemmin kuin vastaava vuorovaikutustilanne kestäisi kahden saman kielisen puhujan välillä. Joskus asioimistulkkauksessa käytetään konsekutiivimenetelmän sijaan ylempänä mainittua simultaanitulkkauksen alalajia, kuiskaustulkkausta. Tällöin tulkki ja tulkattava puhuvat yhtä aikaa. (Pöchhacker, 2004: 19). Tämä tulkkausmenetelmä on usein konsekutiivitulkkausta nopeampi, mutta muuten asioimistulkkauksessa hieman ongelmallinen. Tulkatessaan simultaanisti tulkki väsyä huomattavasti nopeammin kuunnellessaan alkuperäistä puhujaa ja tuottaessaan tulketta yhtäaikaaisesti, ja lisäksi kuiskaaminen rasittaa tulkin ääntä (SKTL 2020b). Samanaikainen puhe luo lisähälyä tilaan ja näin ollen hankaloittaa tulkin mahdollisuutta kuunnella alkuperäistä puhetta (Isolahti 2014: 80). Lisäksi konsekutiivimenetelmällä tulkattaessa tulkin on helpompi tarvittaessa kysyä tulkattavilta tarkentavia kysymyksiä tai pyytää toistamaan osaa puheenvuorosta.

### **2.1.3 Kuulustelu tulkkaustilanteena**

Poliisilaitoksella tarvitaan tulkkausta monissa eri tilanteissa. Keskityn tässä kuitenkin vain tulkkaukseen kuulustelussa.

Kuulustelu on osa poliisin tekemää esitutkintaa. Esitutkinnassa poliisin tehtävänä on selvittää epäilty rikos, sen teko-olosuhteet ja asianosaiset (Esitutkintalain 805/2011 1 luku 2 §). Lisäksi poliisi tutkii rikoksesta aiheutuneen vahingon, saavutetun hyödyn ja asianomistajan eli rikoksen uhrin vaatimukset. Esitutkintalain mukaan (805/2011 7 luku 10 §) poliisin on ilmoitettava kuulusteltavalle etukäteen tämän asema esitutkinnassa, hänen kielelliset oikeutensa sekä oikeus pyytää kuulustelutodistaja paikalle. Itse kuulustelussa ovat läsnä poliisi eli kuulustelija ja kuulusteltava sekä mahdollinen kuulustelutodistaja. Lisäksi joissain tapauksissa kuulusteltavalla voi olla mukanaan avustaja (Esitutkintalain 805/2011 2 luku 6 §). Kuulusteltavaa voidaan

kuulla rikoksessa epäiltynä, rikoksen uhrina eli asianomistajana, todistajana tai asiantuntijana (Esitutkintalain 805/2011 4 luku 10 §). Sekä epäillyllä että asianomistajalla on oikeus ottaa kuulusteluun mukaan avustaja. Avustajaksi kelpaa asianajaja, julkinen oikeusavustaja tai luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja (Esitutkintalain 805/2011 11 luku 3 §).

Esitutkintalain mukaan (805/2011 4 luku 12 §) poliisin on tilattava kuulusteltavalle tulkki, jos kuulusteltavan äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Kuulusteltavalla on oikeus käyttää kuulustelussa kieltä, ”jota hän ymmärtää ja osaa puhua riittävästi” (Esitutkintalain 805/2011 4 luku 12 §). Poliisin tehtävänä on selvittää, tarvitseeko kuulusteltava tulkkia ja tarvittaessa tilattava tulkki. Tulkkauspalveluiden kulut maksaa valtio. Esitutkintalain (805/2011 4 luku 12 §) mukaan tulkin on oltava ”rehellinen ja työhön sopiva henkilö, jolla on tehtävän edellyttämät taidot”. Jos tulkki ei ole riittävän ammattitaitoinen ja kuulusteltavan oikeusturva vaarantuu, on poliisin tilattava uusi tulkki. Poliisi voi vaihtaa tulkin myös muusta painavasta syystä.

Kuten ensimmäisessä luvussa mainitsin, poliisin käyttämät tulkkauspalvelut määräytyvät julkisista hankinnoista vastuussa olevan Hansel Oy:n laatiman puitesopimuksen mukaan, johon tulkkaus- ja käännöspalveluiden tarjoajat valitaan kaikille palveluiden toimittajille avoimen kilpailutuksen avulla (Hansel Oy 2020). Yhtiön toiminnan tavoitteena on tehostaa valtion, kuntien, korkeakoulujen ja seurakuntien hankintatoimea, ja sitä kautta säästää yhteiskunnan varoja (Hansel Oy 2020). Hansel Oy:n toimintaa säätelee laki Hansel Oy -nimisestä osakeyhtiöstä (1096/2008 1 §), ja yhtiötä hallinnoi ja sen omistajanohjauksesta vastaa valtionvarainministeriö.

Kuulusteluun ei tilata tulkkia pelkästään vieraskielistä kuulusteltavaa varten, vaan poliisi tarvitsee tulkkia yhtä lailla. Vaikka asiakkaan ja viranomaisen valtasuhde on muuten epäsymmetrinen, ovat he kuitenkin molemmat kuulustelussa tulkattavia eli tulkin asiakkaita (Koskinen, Vuori & Leminen 2018: 12). On tärkeää, että sekä kuulustelija että kuulusteltava saavat omat viestinsä kuuluviin ja ymmärtävät toisiaan. Tulkki ei kuitenkaan toimi tilanteessa kummankaan avustajana, vaan pitää huolen siitä, että kommunikaatio etenee jouhevasti palvelun keskustelun kumppaakin osapuolta tasavertaisesti. Kuulustelussa käsiteltävät asiat ovat vakavia ja pienilläkin

yksityiskohdilla voi olla suuri merkitys, joten on erityisen tärkeää, että tulkkaus on sujuvaa ja täsmällistä.

Kuulustelu etenee viranomaisen johdolla. Ensin poliisi kertoo kuulusteltavalle tämän oikeudet ja velvollisuudet ja sen jälkeen esittää kysymyksiä, joihin kuulusteltavan on vastattava. Jos kuulusteltava on asianomistaja tai todistaja, laki velvoittaa häntä puhumaan totta (Esitutkintalain 805/2011 7 luku 6 §, 8 §). Jos taas henkilöä kuullaan epäiltynä, hänellä on oikeus olla myötävaikuttamatta rikoksen selvittämiseen (Esitutkintalain 805/2011 4 luku 3 §). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että epäilty voi valehdella kuulustelun aikana tai jättää kokonaan vastaamatta kysymyksiin. Poliisi laatii koko kuulustelun ajan kuulustelupöytäkirjaa kuulusteltavan kerronnan pohjalta, jonka kuulusteltava tarkistaa kuulustelun päätyttyä. Kuulusteltava voi pyytää, että pöytäkirjaan tehdään lisäyksiä tai korjauksia. Lopuksi kuulusteltava hyväksyy kuulustelupöytäkirjan allekirjoituksellaan. Tämän jälkeen pöytäkirjaan ei voi enää tehdä muutoksia. (Esitutkintalain 805/2011 9 luku 2 §.) Jos kuulustelu kuvataan tai nauhoitetaan, on kuulusteltavalla oikeus katsoa tai kuunnella video tai ääninauha heti kuulustelun päätyttyä (Esitutkintalain 805/2011 9 luku 5 §).

Yleisin poliisikuulustelussa käytettävä tulkkausmenetelmä on konsekutiivitulkkaus. Konsekutiivitulkkaukseen päädytään siksi, että kuulustelussa osapuolten puhe on spontaania, puheenvuorot lyhyitä, puhujia on yleensä vain kaksi ja he istuvat pienessä huoneessa lähellä toisiaan. Tulkkaus toteutetaan useimmiten läsnäolotulkkauksena, mutta jos se ei esimerkiksi kiireen vuoksi ole mahdollista, hyödynnetään puhelintulkkausta. Yleensä kuulustelu tapahtuu sille erikseen varatussa kuulusteluhuoneessa. Kuulustelija ja kuulusteltava istuvat huoneessa olevan pöydän eri puolilla toisiaan vastakkain, ja tulkki sijoittuu huoneessa pöydän sivuun yhtä kauas kuulusteltavasta ja kuulustelijasta. Kuten yllä totesin, kuulustelija kirjoittaa kuulustelun aikana kuulustelupöytäkirjaa ja kuulustelun päätyttyä kuulusteltavan on tarkistettava, hyväksyttävä ja allekirjoitettava se. Koska pöytäkirja on kirjoitettu suomeksi, ruotsiksi tai saameksi, on tulkin tulkattava asiakirja prima vista -menetelmällä kuulusteltavalle kuulustelun lopuksi. Tämä eroaa hieman normaalista prima vista -tulkkauksesta, sillä vaikka tulkki ei ole aikaisemmin nähnyt tekstiä, on hän kuitenkin kuullut sen hetkeä aikaisemmin.

Tulkin tilaaminen kuulusteluun voi olla haastavaa, sillä joskus tulkkia tarvitaan hyvinkin nopealla aikataululla. Jos esimerkiksi poliisilla on rikoksesta epäilty henkilö kiinniotettuna tai pidätettynä, on kuulustelu tehtävä mahdollisimman pian, jolloin parasta mahdollista tulkkia ei välttämättä ole saatavilla. Kuulusteltavan oikeusturvan on kuitenkin aina toteuduttava kiireestä huolimatta. Kuten yllä mainitsin, jos poliisi kokee, että tulkki ei ole tarpeeksi pätevä tai kuulusteltavan oikeusturva ei jostain muusta syystä toteudu, on poliisin tilattava uusi tulkki. Käytännössä tulkattavien voi kuitenkin olla hankala tulkkauksilanteessa arvioida tulkin ammattitaitoa ja pätevyyttä. Kun kuulusteltava hyväksyy allekirjoituksellaan kuulustelupöytäkirjan kuulustelun päätteeksi, hyväksyy hän tosiasiassa tulkin tekemän suullisen käännöksen asiakirjasta. Jos tulkkauksen ei jostain syystä ole toiminut kuulustelun aikana, voi se pahimmassa tapauksessa heijastua jutun oikeuskäsittelyyn. Jos kuulusteltavan kertomukset esitutkinnan aikana ja oikeuskäsittelyssä eroavat huomattavasti toisistaan puutteellisen tulkkauksen takia, voi tämä heikentää kuulusteltavan uskottavuutta.

## **2.2 Laatu**

Laatua on vaikea määritellä tyhjentävästi, sillä sen määritelmä riippuu siitä, mistä näkökulmasta laatua tarkastelee. Asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle se tarkoittaa usein eri asioita.

Tässä alaluvussa tarkastelen ensin, mitä laadulla tarkoitetaan asiakaspalvelussa yleisesti ottaen. Tämän jälkeen perehdyn tarkemmin tulkkauksen laatuksiteereihin ja tulkkauksen laatuun liittyvään tutkimukseen.

### **2.2.1 Laatu asiakaspalvelussa**

Laatu on luonteeltaan subjektiivinen käsite, joten se voi tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle (Leppänen 2007: 135). Palvelun tarjoajan tavoitteena on kuitenkin tyytyväinen asiakas, joten on tärkeää tietää, mitä asiakas ajattelee palvelun laadusta, mistä se hänen mielestään koostuu ja miten sitä olisi mahdollista parantaa (Rust & Oliver 1994: 1). Vaikka palvelu olisi palvelun tarjoajan mielestä täydellinen, ei siitä ole asiakkaalle hyötyä, jos se ei vastaa juuri hänen tarpeitaan. Asiakas on se, joka arvioi palvelun laadun ja päättää sen laatuksiteerit (Leppänen 2007: 135).

Asiakaslähtöisen markkinointiperiaatteen mukaan laatu alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan mielipiteeseen (Kotler & Armstrong 2017: 613). Koska tuote tai palvelu on luotu asiakasta varten, on tärkeää, että hän on tyytyväinen sen laatuun. Siksi markkinoinnissa tuotteen tai palvelun laatua mitataan asiakastyytyväisyyden avulla. Asiakastyytyväisyys riippuu siitä, mitä asiakas on palvelulta alun perin odottanut. Jos palvelu ei ole vastannut odotuksia, asiakas on tyytymätön. Jos taas palvelu on vastannut odotuksia, asiakas on tyytyväinen. Mutta jos palvelu on ylittänyt kaikki asiakkaan odotukset, on hän erittäin tyytyväinen. Tämän asiakaskeskeisen määrittelyn mukaan palveluntarjoajan tarjoama palvelu on ollut laadukas, jos se vastaa asiakkaan odotuksia tai ylittää ne. Näin ollen asiakkaan mielipide tuotteesta tai palvelusta ja sen laadusta on täysin riippuvainen asiakkaan odotuksista. (Kotler & Armstrong 2010: 37.)

Asiakkaan toiveet voivat kuitenkin olla täysin irrationaalisia, ja siksi laadukaskaan palvelu ei välttämättä miellytä asiakasta. Asiakkaan näkemykseen vaikuttavat monet palvelun ulkopuoliset asiat, kuten esimerkiksi tuttavien mielipide, joihin palveluntarjoaja ei välttämättä juuri sillä hetkellä pysty vaikuttamaan (Leppänen 2007: 136). Toisaalta taas asiakas voi olla tyytyväinen palveluun, joka ei itsessään ole kovin laadukas, jos palveluprosessi on ollut miellyttävä (Leppänen 2007: 138) tai hinta matala (Kurz 2001: 406). Koska laatu on kokonaan asiakkaan määriteltävissä, on laatu yhtä kuin tyytyväinen asiakas.

Tulkkauksen parissa asiakas harvoin tietää, kuinka onnistuneesti tulkki on tilanteessa viestin välittänyt. Usein asiakas arvioi tulkkausta sen perusteella, millainen tunne hänelle tilanteesta jäi ja määrittelee näin tulkkauksen laadun täysin oman mielipiteensä perusteella. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että pätevän ja ammattitaitoisen tulkin suoritus voi olla asiakkaan mielestä epäonnistunut, jos tulkattava asia ei etene asiakkaan toivomalla tavalla. Toisaalta taas hieman heikomman kielitaidon omaava tulkki saattaa olla asiakkaan mieleen, jos tulkki onnistuu korvaamaan tulkkaus- tai kielitaidossaan esiintyviä puutteita selkeällä ulosannilla ja miellyttävällä käytöksellä.

### 2.2.2 Tulkkauksen laatu

Tulkkauksen tarkoituksena on luoda toimiva ja tehokas kommunikaatio tulkattavien välille (Kurz 2001: 394). Puhujien välille pyritään luomaan tasavertaisuutta antamalla jokaiselle mahdollisuus kommunikoida omalla äidinkielellään (Leinonen 2007: 302). Takkuileva tulkkaus ei mahdollista sujuvaa kommunikaatiota eikä lisää tasa-arvoa, joten tällaisesta tulkkauksesta ei ole hyötyä. Mutta millainen on onnistunut tulkkaus ja millaisista osista se koostuu?

Tulkkauksen laatua on mahdollista tarkastella tulkin tuottaman puheen eli tulkkeen näkökulmasta arvioimalla esimerkiksi sen sujuvuutta, merkitysvastaavuutta lähtötekstin kanssa tai oikeakielisyyttä. Usein keskeisiksi tekijöiksi tulkkauksen onnistumisen arvioinnissa on nostettu sisällön välittyminen, kielenkäyttö ja tulkin esiintyminen (Saresvuo & Ojanen 1988: 100–101). Yleisesti ottaen sekä kääntämisen että tulkkauksen laadun arvioinnille pidetään pätevänä perusteina hyvää kielenkäyttöä ja alkuperäisen viestin sisällön välittämistä oikein ja tarkasti (Jänis 2007: 68). Tulkkauksen perimmäisenä tavoitteena on kuitenkin saada kuulijassa aikaan alkuperäistä puhetta vastaava reaktio, josta tulkkeen mahdollisten virheiden, taukojen tai ylimääräisten äänteiden laskeminen ei kerro kovinkaan paljoa. Tärkeintä on se, että tulkkauksen vastaanottaja kokee tulkkauksen onnistuneen ja tiedon välittyneen parhaalla mahdollisella tavalla. Näin ollen laatua voidaan tarkastella myös asiakaskeskeisestä näkökulmasta kuten markkinoinnissa; tulkkaus on onnistunut, kun asiakas on tyytyväinen.

Tulkkauspalvelun käyttäjä ei useimmiten ymmärrä lähtökieltä eikä näin pysty arvioimaan, vastaako sujuvan kuuloinen tulke todella alkuperäistä puhetta ja johtuvatko tulkkauksen ongelmat tulkista vai tulkattavan alkuperäisestä puheesta (Pöntinen 2018: 7). Asiakkaalla on kuitenkin aina ennako-odotuksia huolimatta siitä, tietääkö tai ymmärtääkö hän millainen on juuri kyseisessä tilanteessa paras mahdollinen tulkkaus. Tulkin pitäisi pyrkiä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin parhaansa mukaan, sillä tulkki on palveluntuottaja, jonka on oltava kiinnostunut asiakkaan tyytyväisyydestä. Ingrid Kurz (2001: 405) määrittääkin tulkkauksen laadun mittariksi asiakastyytyväisyyden. Kun asiakas on tyytyväinen, on tulkkaus onnistunut. Siinä tapauksessa, että asiakkaan odotukset ja vaatimukset ovat

epärealistisia, tulisi heille osoittaa, miksi niiden toteuttaminen ei ole mahdollista (Kurz 2001: 404).

Tulkkauksen laatu on kiinnostanut tutkijoita jo 1950-luvulta lähtien, mutta sen tutkimuksesta innostuttiin todella vasta 1980-luvulla Hildegund Bühlerin urauurtavan tutkimuksen myötä (Pöchhacker 2004: 153). Konferenssitulkkauksen parissa tutkimusta on tehty enemmän tulkkeen laadun näkökulmasta, kun taas asioimistulkkauksen tutkimuksessa on keskitytty tulkin ominaisuuksiin ja osaamiseen. Riippumatta siitä, mistä perspektiivistä laatua katsotaan, on se joka tapauksessa hyvin monisyinen käsite, jota on mahdollista ja kannattavaa tutkia eri näkökulmista.

Kuten yllä mainitsin, tulkkauksen laatu, ja erityisesti konferenssitulkkauksen laatu, yleistyi tutkimusaiheena Bühlerin vuonna 1986 julkaistun tutkimuksen myötä (Pöchhacker 2004: 153). Hänen tutkimuksensa tarkoituksena oli löytää tarkat kriteerit täydelliselle tulkille. Bühler perehtyi tutkimuksessaan kansainvälisen konferenssitulkkien liiton AIIC:n (International Association of Conference Interpreters) jäsenten näkemyksiin tulkkauksesta. Tutkimuksessa vastaajien oli arvioitava seitsemän tulkin ominaisuuksia kuvaavan kriteerin (itsevarmuus, hyvä valmistautuminen, kestävyys, kyky työskennellä ryhmässä, luotettavuus ja miellyttävä esiintyminen) ja yhdeksän tulkkeeseen ja tulkin ulosantiin liittyvän kriteerin (luonnollinen aksentti, miellyttävä ääni, sujuvuus, looginen koheesio, merkitysvastaavuus, kattavuus, kieliopillisuus, terminologian oikeellisuus ja sopiva tyyli) tärkeyttä neliportaisella asteikolla (ei ollenkaan tärkeä, vähemmän tärkeä, tärkeä, erittäin tärkeä). Konferenssitulkkit pitivät suurinta osaa kriteereistä tärkeinä. Tutkimuksella on ollut merkittävä rooli laatukriteerien luomisessa tulkkaukselle ja tulkeille. Bühlerin oletuksena oli, että tulkkien mielipiteet onnistuneesta tulkkauksesta ja hyvästä tulkista heijastelisivat tulkkauspalveluiden käyttäjien mielipiteitä. Tätä hypoteesia on kuitenkin myöhemmin kyseenalaistettu. (Pöchhacker 2011: 42.)

Kurz (2001: 398–399) testasi Bühlerin hypoteesia ja keskittyi konferenssitulkkauspalveluiden käyttäjiin omassa tutkimuksessaan. Hän pyysi lääketieteellisen konferenssin osallistujia arvioimaan Bühlerin tutkimuksen kahdeksan ensimmäisen tulkkauksen tuottamiseen liittyvän kriteerin (luonnollinen



aksentti, miellyttävä ääni, sujuvuus, looginen koheesio, merkitysvastaavuus alkuperäisen tekstin kanssa, täydellisyys, puheen kieliopillisuus, terminologian oikeellisuus) tärkeyttä neliportaisella asteikolla. Kurzin tutkimuksessa kävi ilmi, että tulkkauksen käyttäjät pitivät osaa tulkkien tärkeinä pitämistä kriteereistä huomattavasti vähemmän tärkeinä. Tällaisia kriteerejä olivat muun muassa luonnollinen aksentti, miellyttävä ääni ja puheen kieliopillisuus. Kurz toisti saman tutkimuksen vielä kahteen kertaan eri ammattikuntia edustavilla ryhmillä ja huomasi, etteivät tulokset vaihdelleet vain sen mukaan, oliko vastaajana tulkki vain tulkkauspalvelun käyttäjä, vaan myös tulkkauspalvelun käyttäjän ammatillisen taustan perusteella. Kaikki vastaajat pitivät tärkeinä kriteereinä tulkkeen merkitysvastaavuutta alkuperäisen tekstin kanssa, sen loogista koheesiota ja oikeaa termistöä, mutta muiden kriteerien kohdalla vastaajien mielipiteet vaihtelivat huomattavasti.

Bühlerin ja Kurzin tutkimusten perusteella voidaan todeta, että tulkit arvioivat tulkkauksen laatua huomattavasti kriittisemmin kuin tulkkauksen käyttäjät. Kuten yllä mainitsin, onnistuneen tulkkauksen määritelmä riippuu siitä, kuka määritelmän tekee ja mitkä hänen odotuksensa ovat. Laatua ei voida nähdä absoluuttisena arvona. Sen sijaan se on arvo, joka on määriteltävissä kontekstin mukaan eli toisin sanoen arviointikriteerit vaihtelevat tilanteittain (Kopzcynski 1994: 190).

Myös Peter Moserin (1996) tutkimustulosten mukaan tulkkauspalveluiden käyttäjien mielipiteeseen tulkkauksen laatukriteereistä vaikuttavat muun muassa vastaajan ikä, sukupuoli ja se, kuinka paljon tulkkauspalveluita vastaaja on aikaisemmin käyttänyt. Tosin myöhemmin alalla on kyseenalaistettu tulkkauspalveluiden näkökulmasta tehtyjen tutkimusten merkitys ja luotettavuus, sillä hypoteettiset vastaukset eivät välttämättä vastaa lainkaan sitä, miten tulkkauspalvelun käyttäjä tarkastelisi ja arvostelisi oikeaa tulkkausta (Pöchhacker 2004: 154).

Suomessa konferenssitulkkauksen laatua tulkkauksen käyttäjien näkökulmasta on tutkinut muun muassa Anna-Riitta Vuorikoski (2014 [1993]). Vuorikoski muokkasi tutkimuksessaan mukana olleet kriteerit Kurzin tutkimuksen pohjalta ja toteutti tutkimuksensa kyselylomakkeen ja haastattelujen yhdistelmänä. Tärkeimmiksi onnistuneen tulkkauksen kriteereiksi nousivat tulkkauksen asiantuntevuus, seurattavuus, sujuvuus, tarkkuus, terminologian oikeellisuus sekä miellyttävä

puherytmi. Tulosten perusteella Vuorikoski totesi, ettei edes samaan konferenssiin osallistuvia tai saman taustan omaavia tulkkauksen käyttäjiä voida pitää yhtenäisenä joukkona, jotka näkevät onnistuneen tulkkauksen koostuvan samoista osista. Sen sijaan jokaisella tulkkauspalvelun käyttäjällä on omat henkilökohtaiset muista tekijöistä riippumattomat odotuksensa tulkkauksen suhteen. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että vastaajien tulkkaustarpeet vaihtelivat konferenssin aikana tulkkauksesta ja tulkista riippumattomista syistä. (Vuorikoski 2014.)

Myös asioimistulkkauksen saralla on viime vuosikymmeninä tutkittu tulkkauksen laatua. Anne-Marie Mesa (1999: 67–79) pyysi tulkkauspalveluiden käyttäjiä arvioimaan tulkin ominaisuuksia ja käytöstä kolmiportaisella asteikolla. Yhtenä hänen tutkimuksensa tavoitteista oli löytää kriteerit hyvälle tulkille ja toivotulle tulkin käytökselle. Vastaajat arvostivat eniten vahvaa kielitaitoa asiakkaan kielessä ja asiakkaan väärinymmärryksen esiintuomista. Mira Kadric (2001) kysyi tulkkauspalveluiden käyttäjille suunnatussa tutkimuksessaan tuomareilta heidän odotuksistaan liittyen tulkin osaamiseen ja sai selville, että tulkkaustaitoa ja kielellistä ja kulttuurista osaamista pidettiin tärkeämpinä kuin esimerkiksi yleistä laintuntemusta.

Edellä mainittujen tutkimusten perusteella voidaan todeta, että konferenssi- ja asioimistulkkauksen parissa tulkkaukselta odotetaan eri asioita. Laatu on tärkeässä roolissa kaikilla tulkkauksen aloilla, vaikka sitä arvioidaankin eri tavoin. Tämä on yksi syy, miksi tutkimusta tulkkauksen laadusta tarvitaan vielä enemmän. Kun tulkki tuntee asiakkaan odotukset, on hänen helpompi tuottaa onnistunut tulkkaus. Tulkki ei kuitenkaan ole yksin vastuussa tulkkauksen onnistumisesta. Kaikkia osapuolia tyydyttävän kommunikaatiotilanteen luomisessa tarvitaan yhteistyötä niin tulkkien, tapahtumajärjestäjien, puhujien kuin kuuntelijoidenkin välillä (Vuorikoski 2014: 193).

Tulkkauksen laatua on yritetty standardisoida ja ylläpitää erilaisten säännöstöjen, koodistojen ja standardien avulla. Esimerkiksi kansainvälisen konferenssitulkkien liittoon (AIIC) kuuluvia tulkkeja sitovat järjestön vuonna 1957 laatima ammattisäännöstö (Professional Standards 2015) sekä konferenssitulkin eettiset ohjeet (Code of Professional Ethics 2018). Kuten minkä tahansa ammatillisen järjestön, myös AIIC:n tavoitteena on palvelun laadun takaaminen ja ammatillisten

standardien luominen (Kurz 2001: 395). Edellä mainitut säännöt asettavat kriteerit laadukkaalle tulkkaukselle ja pyrkivät varmistamaan tulkin terveyden ja turvallisuuden toimeksiannon aikana. Lisäksi ne määrittelevät rajat tulkin vaitiolovelvollisuudelle ja muita eettisiä vaatimuksia.

Monissa maissa, joissa asioimistulkkaukselle on paljon tarvetta, on asioimistulkeille laadittu omia säännöstöjä. Säännöt keskittyvät usein kuvaamaan asioimistulkin roolia ja tehtäviä, mutta niiden sisällöissä on myös eroja. Suomalaisia asioimistulkeille suunnattuja säännöstöjä on käsitelty alaluvussa 2.1.1. Suomen lisäksi esimerkiksi Yhdysvalloissa, Australiassa ja Iso-Britanniassa on laadittu asioimistulkeille paikallisia säännöstöjä, jotka on sovitettu maan normeihin ja käytäntöihin sopiviksi. (Nikula 2019: 12.)

Sandra Hale (2007: 108) on vertaillut keskenään 16 asioimistulkkien ammattisäännöstöä yhdeksästä eri maasta. Säännöstöjen tärkeimpinä vaatimuksina nousivat esiin tulkkeen tarkkuus, tulkin puolueettomuus ja tulkin vaitiolovelvollisuus. Kaikissa säännöstöissä näitä ei kuitenkaan mainita. Ammattisäännöstöistä 81,25 % mainitsee vaitiolovelvollisuuden. Sen sijaan joka neljäs säännöstö ei mainitse ollenkaan tulkkeen tarkkuutta, ja noin kolmasosa säännöstöistä ei vaadi tulkeilta puolueettomuutta. Halen mukaan on kuitenkin mahdollista, että osa säännöstöjen laatijoista on pitänyt esimerkiksi tulkkeen tarkkuutta itsestäänselvyytenä, eikä sitä sen takia löydy jokaisesta säännöstöstä.

Kaiken kaikkiaan tulkkaus on monimutkainen prosessi, jonka lopputulos on monien eri tekijöiden summa. Siksi on hankalaa määritellä tyhjentävästi, millainen on onnistunut tulkkaus. Tulkit ja tulkkauspalveluiden käyttäjät arvioivat tulkkausta eri näkökulmista ja näkevät siksi tulkkauksen laadun muodostuvan eri asioista. Se, millaista tulkkausta pidetään onnistuneena, riippuu muun muassa tulkkaustilanteesta, tulkkausympäristöstä, tulkkauksen aiheesta, tulkin ominaisuuksista sekä tulkattavista puhujista ja heidän toiveistaan. Ei ole olemassa absoluuttisen onnistunutta tulkkausta, joka toimisi täydellisesti jokaisessa tilanteessa jokaisen osapuolen mielestä. Onnistuneilla tulkkauksilla voi olla samanlaisia piirteitä, mutta paras mahdollinen tulkkaus on jokaisessa tilanteessa hieman erilainen. Eri tilanteissa tulkkaukselta vaaditaan eri asioita, ja mahdollisuudet tulkkauksen toteuttamiseen eivät ole aina

amat. Esimerkiksi haastavissa olosuhteissa tehtyä vähemmän tarkkaa tulkkausta voidaan pitää onnistuneena, kun sen olosuhteet otetaan huomioon (Isolahti 2014: 38).

On luonnollista, että konferenssissa tulkkauspalvelun käyttäjä arvostaa simultaanitulkin sujuvaa ja pehmeää puhetta, kun taas kuulustelussa poliisi toivoo tulkilta enneminkin tarkkaa ja yksityiskohtaista tulkkausta. On kuitenkin tärkeää, että tulkki tuntee asiakkaan odotukset etukäteen, jotta sujuvan ja laadukkaan tulkkauksen tuottaminen olisi mahdollista. Kuten alaluvussa 2.2.1 mainitsin, laadukkaan palvelu ei välttämättä miellytä asiakasta, jos se ei vastaa hänen tarpeitaan ja odotuksiaan. Asiakas ei välttämättä pysty arvioimaan palvelua objektiivisesti, vaan perustaa näkemyksensä siihen, millainen tunne hänelle tilanteesta jäi. Asiakkaan toiveisiin perehtyminen helpottaa kuitenkin tulkin työtä ja mahdollistaa kaikkien kannalta onnistuneen tulkkauksen luomisen.

### **2.3 Asioimistulkin rooli**

Asioimistulkin tehtävänä on tulkata kahden tai useamman ihmisen välistä keskustelua kielestä A kieleen B, jotta tulkattavat pystyvät kommunikoimaan keskenään. Vaikka tämän kuvauksen pohjalta tulkin roolin voisi ajatella olevan hyvin selkeä ja yksinkertainen, ei näin tosiasiaassa ole. Alun perin tulkki nähtiin avustajana, mutta vuosien saatossa näkemys tulkin roolista on kehittynyt näkymättömästä käännöskoneesta kommunikaation helpottajaan ja kulttuurin välittäjään (Roy 1999: 351). Asioimistulkin roolia ja toimintaa on tutkittu paljon (Pöchhacker 2004: 147), mutta siitä huolimatta niitä on hankala määritellä yksiselitteisesti ja tyhjentävästi (Fedotov 2013: 36). Tulkin roolin määritelmä riippuukin niin tulkkaustilanteesta, tulkattavan keskustelun aiheesta kuin siitä, kuka määrittelyn tekee. Usein tulkattavat näkevät roolin koostuvan eri asioista kuin tulkki itse. Lisäksi tulkattavilla saattaa olla tulkin tehtävistä myös keskenään eriäviä mielipiteitä ja odotuksia, joista suurin osa perustuu tulkattavien omiin mieltymyksiin ja ideologioihin (Hale 2008: 101). Yksi syy epäselvyyteen asioimistulkin roolista ja siitä, mitä se pitää sisällään on se, että tulkkina voi toimia lähes kuka tahansa. Näin ollen eri tulkkien välillä toimintatavoissa voi olla suuriakin eroja, mikä on omiaan hämmentämään asiakkaita (Hale 2008: 100).

Asioimistulkin roolia ja tehtäviä on tutkittu eniten terveydenhuollon ja oikeustulkkauksen parissa. Pöchhacker (1999: 147) perehtyi tutkimuksessaan asioimistulkin tehtäviin asioimistulkkauksen käyttäjien ja tulkkien näkökulmasta. Asiakkaiden mielestä asioimistulkin tärkeimpiä tehtäviä olivat väärinymmärryksistä huomauttaminen (96 % vastaajista), asiakkaiden lomakkeiden täyttäminen (92 % vastaajista), epäselvien lausuntojen selventäminen asiakkaalta kysymällä (88 % vastaajista) sekä termien selittäminen (87 % vastaajista). Asiakkaat toivoivat tulkeilta siis huomattavan paljon muutakin kuin vain tulkkausta. Näiden tulosten perusteella on mahdollista todeta, että Itävallan terveydenhuollon parissa asiakkaat näkevät tulkin ennemminkin selventäjänä, kulttuurin välittäjänä ja avustajana kuin näkymättömänä kielikoneena. Tulkit kokivat tärkeimmiksi tehtävikseen asiakkaan puheen tiivistämisen (94 % vastaajista), kulttuurin selittämisen (81 % vastaajista), väärinymmärryksestä huomauttamisen (94 % vastaajista) sekä epäselvien lausuntojen selventämisen asiakkaalta kysymällä (100 % vastaajista). Kuitenkin jopa 63 % tulkeista oli sitä mieltä, että asiakkaiden mielestä tulkin tärkein tehtävä eli lomakkeiden täyttäminen, kuuluu tulkin tehtäviin. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että tulkit näkevät roolinsa huomattavan laajana Itävallan terveydenhuollossa.

Anne-Marie Mesa (1999: 67–79) sai terveydenhuollon parissa tekemässään tutkimuksessa lähes päinvastaisia tuloksia. Tulkkauspalveluita käyttävät terveydenhuollon ammattilaiset pitivät kulttuurin selittämistä kaikista vähinten tärkeänä tulkin tehtävistä. Tulkeista kuitenkin 72 % koki tämän erittäin tärkeäksi. Tulkit pitivät tulkin puolueettomuutta tärkeänä, sillä 83 % tulkeista vastasi, että asettuminen terveydenhuollon ammattilaisen puolelle tulkkauksen aikana tuntuisi heistä epämukavalta. Lisäksi 53 % tulkeista ei olisi valmis selventämään terveydenhuollon ammattilaisen käyttämiä termejä tai käytäntöjä hänen puolestaan.

Myös oikeustulkkauksen parissa tehtyjen tutkimusten tulokset ovat keskenään hieman ristiriitaisia. Arlene Kellyn (1999: 130) tutkimuksessa haastatellut oikeuden alan ammattilaiset olivat sitä mieltä, ettei tulkin pidä tulkata kulttuurieroja, sillä hänellä ei ole siihen tarpeeksi osaamista. Kadricin (1999: 153–164) tutkimuksessa paikallisten tuomioistuinten tuomarit sen sijaan pitivät hyväksyttävänä sitä, että tulkki yksinkertaisti tuomarin puhetta tai selitti lakitermejä tulkattavalle. Kadricin

tutkimuksen tuomareista suurin osa toivoi myös kulttuuristen viittausten selittämistä oikeudessa.

Tulkin roolia oikeudellisissa toimintaympäristöissä on siis tutkittu jonkin verran, mutta suurin osa näistä tutkimuksista on keskittynyt oikeussalissa tapahtuvaan tulkkaukseen. Näin ollen tutkimuksia tulkin roolista ja rooliodotuksista poliisilaitoksella ei ole juurikaan saatavilla. Kuten ensimmäisessä luvussa mainitsin, Ortega Herraéz ja Foulquié Rubio (2008: 144) tutkivat poliisitulkkausta Espanjassa tarkoituksenaan vertailla poliisien ja tulkkien mielipiteitä tulkkauksesta poliisilaitoksella. Yksikään poliisi ei kuitenkaan vastannut heidän kyselyynsä, joten tulokset keskittyvät tulkkien näkökulmaan. Tutkimuksen mukaan Espanjan poliisivoimille työskentelevillä tulkeilla oli hyvin selkeä kuva omasta roolistaan. He eivät kokeneet tehtäväkseen selittää tulkattavalle poliisimenettelyjen kulkua, ellei sitä erikseen pyydetty. Heidän mielestään se voitaisiin tulkita oikeudellisten neuvojen antamiseksi eivätkä he nähneet sen kuuluvan heidän tehtäviinsä. Tulkit olivat yksimielisiä siitä, että heidän tehtävänsä on tulkata kaikki jättämättä mitään pois. Tulkit näkivät itsensä tulkkaustilanteessa aktiivisina toimijoina, tarkemmin sanottuna kommunikaation helpottajina, joiden tehtävänä on auttaa keskustelijoita ymmärtämään toisiaan.

Usein tulkki nähdään kommunikaatiotilanteessa neutraalina, puolueettomana ja keskustelun ulkopuolisena ”epähenkilönä”, jonka ainoana tehtävänä on tuottaa alkuperäiselle viestille uskollista, tarkkaa ja viimeisteltyä tulketta (Pöchhacker 2004: 147). Tulkkia on kuvattu esimerkiksi kaiuksi, kanavaksi, välittäjäksi ja ikkunaksi tulkattavien välillä. Tulkkia on myös verrattu puhelimeen ja kopiokoneeseen, jotka välittävät kaiken tiedon eteenpäin samassa muodossa muuttamatta siitä mitään (Wadensjö 2002: 357). Yhteistä näille kaikille metaforille on se, että niiden kautta tulkki nähdään täysin neutraalina käännöskoneena, joka tuottaa sanasanaista tulkkausta (Määttä 2018: 118). Tulkin tavoitteena on kuitenkin sanasanaisen suullisen kääntämisen sijaan välittää alkuperäisen viestin sisältö ja merkitys mahdollisimman tarkasti, niin että se aiheuttaa kuulijassaan samanlaisen reaktion kuin alkuperäinen viesti. Cecilia Wadensjö (2002: 357) ehdottaakin, että tulkkia voisi kopiokoneen sijaan verrata kokkiin, joka säilyttää keitoksen maun, mutta hämmentää sen sellaiseen muotoon, että vastaanottajakin pystyy sen nielemään.

Varsinkin tulkattavien keskuudessa käsitys tulkista näkymättömänä käännöskoneena on edelleen vallalla monella asioimistulkkauksen alalla, kuten poliisi- ja oikeustulkkauksessa. Tulkit eivät kuitenkaan näe omaa rooliaan näkymättömänä missään tulkkaustilanteessa (Angelelli 2003: 26). Cynthia Royn (1999: 4, 6) mukaan näkemys siitä, että tulkki olisi näkymätön tai että hän ei lainkaan vaikuttaisi läsnäolollaan viestintätilanteeseen, ei ole todenmukainen. Lisäksi Holly Mikkelson (2008: 85) toteaa tulkin läsnäolon muuttavan huomattavasti keskustelun osapuolten tapaa olla vuorovaikutuksessa keskenään. Vaikka tulkki on eräänlainen kanava, jonka läpi viesti kulkee (Roy 1999: 101), eikä hän sinänsä osallistu tulkattavaan keskusteluun, on hänellä kuitenkin keskeinen rooli esimerkiksi luottamuksen ja keskinäisen kunnioituksen luomisessa keskusteluun, kulttuurierojen selittämisessä ja kommunikaation rytmittämisessä (Angelelli 2003: 26). Näin ollen kysymys ei ole siitä, vaikuttaako tulkin läsnäolo viestintätilanteeseen, vaan siitä, millä tavoin se siihen vaikuttaa (Martin & Valero-Garcés 2008: 1). Tulkin ei tarvitse olla tulkkaustilanteessa näkymätön vaan ennemminkin huomaamaton. Hän on tilanteessa läsnä, ja keskustelun osapuolten on hyvä tiedostaa se, mutta tulkin on mahdollistettava viestinnän eteneminen niin sujuvasti, ettei keskustelun osapuolten tarvitse kiinnittää häneen huomiota eivätkä he pidä tulkkia tai hänen läsnäoloaan häiritsevänä (Viljamaa 2018: 122).

Toisaalta tulkki on tilanteessa ainoa, joka ymmärtää jokaista puhujaa. Siksi hän on myös ainoa, joka pystyy ohjaamaan keskustelua. Sujuvan kommunikaation takaamiseksi tulkin on toimittava eräänlaisena kommunikaatiopoliisina, joka ymmärtää keskustelun ja puheenvuorojen sanoman, ajoituksen, rytmityksen ja tauotuksen (Roy 1999: 104 [Frishberg 1986]) ja rytmittää keskustelun tahtia, jotta tulkkaus onnistuu mahdollisimman hyvin puheenvuorojen välissä. Tulkki ei kuitenkaan voi tuoda keskusteluun uusia aiheita, vaihtaa puheenaihetta, kysyä omia kysymyksiään keskustelun aiheeseen liittyen, antaa neuvoja tai kertoa mielipiteitään. Tulkin on myös ehdottomasti pidettävä koko keskustelun sisältö vain omana tietonaan, sillä häntä sitoo alan ammattisäännösten mukaisesti salassapitovelvollisuus (Roy 2002: 347; STKL 2013). Tulkin roolin ja toiminnan tulisikin kokonaisuudessaan perustua alan säännöksiin ja eettisiin ohjeisiin (ks. 2.1.1).

Se kuinka näkyväksi tulkit itse kokevat roolinsa riippuu tulkkausympäristöstä. Terveystenhoitoalalla työskentelevät tulkit kokevat toimivansa näkyvämmin kuin esimerkiksi oikeus- tai konferenssitulkit (Angelelli 2003: 26). Terveystenhoito- ja sosiaalialoilla asioimistulkin rooli nähdään huomattavasti moniulotteisempana. Tällöin tulkki ei ole vain kanava, vaan yksi keskustelun osapuolista. Hänet voidaan nähdä maasta ja tilanteesta riippuen jopa avustajana. Esimerkiksi Yhdysvalloissa tulkilta odotetaan potilaan tukemista ja kulttuurierojen selventämistä (Nikula 2019: 12). Terveystenhoidossa tai sosiaalitoimistossa tulkilta ei vaadita sanasanaista tulkkausta, vaan kommunikaation mahdollistamista ja viestin välittämistä tavalla, joka tasapainottaa kulttuurieroja tulkattavien välillä. Tulkin roolia voidaan kuvata myös siltana, joka kantaa kulttuuristen erojen synnyttämän kuilun yli (Pöhhacker 2004: 147). Näin tulkki ei toimi vain kielen, vaan myös kulttuurin välittäjänä eikä häntä nähdä vain käännskoneena, vaan monikulttuurisen keskustelun välttämättömänä osapuolena (Pöhhacker 2004: 152; Wadensjö 1998: 280).

Aina kulttuurin tulkkaamista ei kuitenkaan suositella. Esimerkiksi oikeudellisessa toimintaympäristössä kulttuuria tulisi tulkata vain silloin, kun kulttuurien välillä on huomattavia eroja ja se näin ollen on välttämätöntä. Kulttuurin tulkkauksen ei pitäisi milloinkaan johtua tulkin sympatiasta asiakasta kohtaan tai uskomuksesta, että tämä on syytön. Joskus tulkin onkin parempi jättää epäselvä kohta selventämättä ja odottaa, että tulkkauksen kuulija pyytää tarpeen tullen tulkattavalta tarkennusta. Tulkin on hyvä muistaa, että hänen tehtävänsä on vain välittää viesti, ja viestin vastaanottajat päättävät, mitä he tällä tiedolla tekevät. (Kelly 1999: 145.)

Kuten yllä mainitsin, terveystenhoidossa avustaminen ja asioiden selittäminen on usein toivottavaa, mutta oikeudellisissa toimintaympäristöissä odotukset ovat erilaiset. Perinteisesti oikeustulkkauksessa tulkin rooli on rajattu tarkasti vain sanasanaiseen suulliseen kielenkääntämiseen eikä minkäänlaista tulkintaa tai merkitysten tulkkausta ole sallittu (Pöhhacker 2004: 147). Esimerkiksi oikeudessa tulkin ei toivota selventävän tulkattavalle oikeusjärjestelmän toimintaa tai lakitekstiä ja -termejä (Mikkelsen 2000: 2). Oikeudenkäyntiin osallistuvilla saattaa olla erilaisia odotuksia siitä, millainen tulkin rooli on ja miten tulkin pitäisi työnsä hoitaa. Usein sekä viranomaiset että vieraskieliset henkilöt olettavat tulkin toimivan yli roolirajojensa (Fedotov 2013: 37). Viranomainen saattaa nähdä tulkin liittolaisenaan,



koska tulkin on palkannut viranomaisen työnantaja, ja toisaalta taas asiakas voi luulla tulkkia asianajajakseen (Katajisto 2009: 14). Liike-elämässä tällaista ongelmaa ei ole, sillä silloin tulkin voidaan nähdä työskentelevän sille, joka maksaa hänen palkkansa (Katajisto 2009: 14). Oikeudellisessa ympäristössä tulkki ei kuitenkaan voi toimia kummankaan osapuolen avustajana eikä antaa esimerkiksi vieraskieliselle henkilölle oikeudellisia neuvoja tai selittää oikeusjärjestelmän toimintaa. Tulkin ei myöskään pidä ryhtyä korjailemaan tulkattavien virheitä, vaikka hän sellaisia huomaaisi. Omat virheensä tulkin on toki korjattava mahdollisimman nopeasti. (Fedotov 2013: 42.)

Oikeudellisissa toimintaympäristöissä, kuten oikeuden istunnossa tai viranomaiskuulustelussa, korostuvat tulkin puolueettomuus ja neutraalius sekä tuotetun tulkkeen tarkkuus. Se, tarkoittaako tarkka tulkkaus sanasanaista suullista käännöstä, on asia erikseen. Huolimatta siitä, mitä tulkilta usein oikeuden istunnossa toivotaan, sanasanaisen tulkkauksen lopputulos ei useimmiten ole uskollinen alkuperäiselle viestille, joten tulkit harvemmin edes pyrkivät tällaiseen tulkkaustyyliin. Lisäksi tällä menetelmällä tulkkauksen tuottaminen olisi lähes mahdotonta. (Hale 2008: 114). Monet tulkit ovatkin sitä mieltä, että viestin merkityksen välittäminen uskollisesti on tärkeämpää kuin viestin ulkoasun tarkka seuraaminen (Mikkelson 2008: 82). Toisin sanoen tulkki on usein hankalan tehtävän edessä, kun oikeuden edustajat vaativat tarkkaa sanasanaista tulkkausta, kun taas asioimis- ja oikeustulkin ammattisäännösten ohjeistavat viestin merkityssisällön uskolliseen välittämiseen (Mikkelson 2008: 83; SKTL 2013; SKTL 2016b). Sitä, miten tulkki pystyy uskollisesti välittämään toisen henkilön lausuman viestin merkityksen, on kyseenalaistettu, sillä tulkin on mahdotonta olla täysin varma tämän viestin tarkasta merkityksestä. Tulkin on kuitenkin mahdollista pysyä uskollisena sille merkitykselle, jonka hän on alkuperäisestä viestistä ymmärtänyt, ja enempää tuskin voidaankaan vaatia (Hale 2008: 115).

Ulkopuolelta tulevat tulkin rooliodotukset voivat olla haastavia, ja ristikkäiset toiveet tarkkuuden, uskollisuuden, puolueettomuuden ja näkymättömyyden suhteen tekevät eettisen päätöksenteon tulkin näkökulmasta hankalaksi (Mikkelson 2008: 89–90). Miten tulkin on toimittava, kun ammattisäännöstö ohjeistaa tulkkia tulkkamaan viestin sen merkitykselle uskollisesti, mutta tuomari pyytää tulkilta tarkkaa

sanasanaista tulkkausta? Kumpaa ohjeistusta on noudatettava? Tulkin roolin kuvaukset ovat aina jossain määrin puutteellisia, ja lisäksi tulkin roolille ominaista on sen ylikuormitus, joka johtuu hänen keskeisestä sijainnistaan keskustelussa. Harvoin on täysin selvää, mitä tulkin kuuluisi tehdä, ja lisäksi hänen odotetaan usein tekevän huomattavasti toimenkuvaansa enemmän (Anderson 2002: 211). Lopputulos saattaa näin ollen olla se, että riippumatta siitä, mitä tulkki tekee, jompikumpi tulkattavista on aina tyytymätön (Anderson 2002: 212).

Loppujen lopuksi, jotta tulkin rooli olisi kaikille osapuolille selkeä ja sillä olisi vahva perusta, on sen pohjauduttava alan säännöstöihin. Kuten alaluvussa 2.1.1 mainitsin, Asioimistulkin ammattisäännöstö (SKTL 2013) ja Oikeustulkin etiikka (2016b) pyrkivät kuvaamaan mahdollisimman kattavasti asioimis- ja oikeustulkin roolia ja tehtäviä. Eri asia on se, kuinka moni tulkattava on todella perehtynyt näihin säännöstöihin tai on edes tietoinen niiden olemassaolosta. Siksi onkin tärkeää, että tulkki kertoisi omasta roolistaan tulkattaville aina ennen tulkkauksen alkamista.

### 3 Metodi ja analyysi

Tässä luvussa perehdyn toteuttamaani haastattelututkimukseen ja sen tuloksiin. Tarkoitukseni on löytää vastaus tutkimuskysymyksiini: millainen on poliisin mielestä onnistunut tulkkaus kuulustelussa ja millainen tulkin roolin pitäisi kuulustelussa poliisin mielestä olla.

Alaluvussa 3.1 esittelen tutkimukseni toteutustavan, perustelen siihen valitsemani metodin ja kuvaan nauhoitettujen haastatteluiden litterointi- ja analyysiprosessia. Alaluvussa 3.2 käyn tutkimuskysymysteni kannalta merkittävät tulokset läpi kattavasti esimerkkien avulla. Alaluvussa 3.3 pohdin tutkimukseni tuloksia kokonaisuudessaan ja vertailen niitä Asioimistulkki-ammattisäännöstöön (SKTL 2013), Oikeustulkin etiikkaan (SKTL 2016b) sekä alan merkittävimpiin tutkimuksiin (ks. luvut 2.2 & 2.3).

#### 3.1 Haastattelut ja litterointi

Toteutin tutkimukseni puolistrukturoituina haastatteluina asioimistulkkauksen käyttäjille marraskuussa 2019. Haastattelin tutkimukseeni neljää poliisia, jotka työskentelevät Helsingin poliisilaitoksella ja käyttävät tai ovat käyttäneet tulkkia aktiivisesti työssään tehdessään kuulusteluja. Hain tutkimusta varten tutkimusluvan (liite 4) Helsingin poliisilaitokselta, ja hyväksyttyään lupani he ilmoittivat minulle vapaaehtoisten haastateltavien yhteystiedot. Sovin haastatteluajat sähköpostilla. Ennen haastattelun alkua jokainen haastateltava allekirjoitti suostumuslomakkeen (liite 3). Allekirjoituksellaan haastateltava vahvisti suostuvansa haastatteluun ja antavansa luvan vastaustensa käyttämiseen tutkimuksessa. Käsittelen haastateltavien vastauksia tutkimuksessa anonymisti ja viittaan haastateltuihin tässä tutkielmassa nimillä ”Haastateltava 1”, ”Haastateltava 2” jne. Tutkielman valmistuttua hävitin haastattelut asianmukaisesti.

Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina ja nauhoitin ne varmuuden vuoksi sekä tietokoneella että puhelimen äänitysovelluksella. Haastatteluiden pituuden keskiarvo oli noin 39 minuuttia: lyhyin kesti 33 minuuttia ja pisin 46 minuuttia. Haastattelun alussa kysyin poliiseilta, kuinka usein he käyttävät tulkkia työssään ja minkä kielten tulkkeja he yleensä tarvitsevat. Neljästä haastateltavasta kolme sanoi käyttävänsä tulkkia kuulusteluissa päivittäin tai vähintään viikoittain. Yksi kertoi käyttäneensä

edellisessä tehtävässään tulkkia kuulusteluissa viikoittain, joten myös hänellä on paljon kokemusta tulkin kanssa työskentelystä, vaikka hän tällä hetkellä käyttääkin tulkkia harvemmin. Haastateltavat ovat tarvinneet työssään laajasti eri kielten tulkkeja.

Itse haastattelu koostui 14 avoimesta kysymyksestä (liite 2), jotka oli jaoteltu kahteen ryhmään niiden aihepiirin mukaan. Ensimmäisen ryhmän kysymykset käsittelivät tulkkauksen laatua ja toisen ryhmän kysymykset tulkin roolia kuulustelussa. Lisäksi minulla oli muutamia tarkentavia kysymyksiä, jotka esitin tarvittaessa. Laadin kysymykset niin, että niiden avulla saataisiin poliisin oma mielipide kuuluviin ja mahdollisimman kattavat vastaukset tutkimuskysymyksiin: millainen on poliisin mielestä onnistunut tulkkaus kuulustelussa ja millainen tulkin roolin pitäisi kuulustelussa poliisin mielestä olla. Kysymysrunkoon sisältyi muutama kyllä/ei-kysymys, mutta olin liittänyt niihin tarkentavia jatkokysymyksiä, jotta vastaukset eivät jäisi liian suppeiksi. Haastateltavat saivat vastata kysymyksiin niin pitkästi ja kattavasti kuin halusivat. Ennen ensimmäistä haastattelua testasin kysymyksiä juuri eläkkeelle jääneellä poliisilla, joka käytti uransa aikana tulkkia aktiivisesti työssään tehdessään kuulusteluita. Tämän esihaastattelun perusteella selkeytin ja tarkensin osaa haastattelukysymyksistä sekä lisäsin muutamia tarkentavia kysymyksiä.

Tarkoituksena oli, etteivät haastateltavat näkisi haastattelukysymyksiä etukäteen, mutta kolmesta haastateltavasta yksi oli saanut ne sähköpostilla, ja hänellä oli ne mukanaan haastattelussa. Muut haastateltavat eivät nähneet kysymyksiä haastattelun aikana, mutta toistin ja selvensin niitä heille tarvittaessa. Kerroin haastateltaville yleisluontoisesti tutkimuksen aiheesta, mutta en paljastanut tarkkoja tutkimuskysymyksiä, jotta ne eivät vaikuttaisi heidän vastauksiinsa.

Tutkimuksen lähtökohtana oli keväällä 2018 valmistunut kandidaatintutkielmani tulkkauksen laadusta poliisin näkökulmasta (Laitinen 2018). Kandidaatintutkielmassa tutkin sitä, mitkä ominaisuudet tekevät tulkkauksesta onnistuneen poliisin mielestä. Tein tutkimukseni yhteistyössä Helsingin poliisilaitoksen kanssa. Toteutin tutkimukseni sähköisenä kyselylomakkeena. Kyselyyn vastasi 32 poliisia, ja he pitivät tärkeimpinä kriteereinä onnistuneelle tulkkaukselle tulkin puolueettomuutta sekä rauhallista ja itsevarmaa tulkkausta. Vastaajat pitivät tärkeänä myös sitä, että tulkki tulkkaa kaiken eikä keskustele

kuultavan kanssa tulkkaamatta keskustelua. Lisäksi he arvostivat rauhallista tulkkaustahtia, moitteetonta suomen kieltä ja poliisin ammattisanaston tuntemusta sekä sen oikeaoppista käyttöä.

Mielestäni oli järkevää jatkaa tutkimuksen tekemistä samassa ympäristössä, sillä tämänhetkinen tutkimukseni, tutkimuskysymykseni sekä haastattelukysymykseni pohjautuvat osittain kandidaatintutkimukseeni. Esimerkiksi rooliin liittyvä tutkimuskysymykseni kumpusi edellisen tutkimuksen palauteosiosta, jossa eräs poliisi oli pohtinut sitä, millainen tulkin rooli poliisilaitoksella oikeastaan on. Lisäksi halusin syventyä tarkemmin edellisen tutkimuksen keskiössä olleeseen laatukysymykseen, sillä edellinen tutkimukseni koostui vain monivalintakysymyksistä, joten vastaukset jäivät hieman pintapuolisiksi. Tarkoitukseni oli saada haastattelututkimuksen avulla poliisin oma ääni ja mielipiteet aiempaa paremmin kuuluviin.

Kandidaatintutkielmani lisäksi tutkimukseni haastattelukysymysten pohjana toimivat Asioimistulkin ammattisäännöstö (SKTL 2013) sekä alan tutkimukset, erityisesti Bühlerin (Pöchhacker 2004: 153), Kurzin (2001: 398–399) ja Pöchhackerin (1999: 147) tutkimukset tulkkauksen laadusta ja tulkin roolista.

Kuten tämän luvun alussa mainitsin, valitsin tutkimusmetodiksi puolistrukturoidun haastattelun, joka on laadullinen tutkimusmenetelmä. Puolistrukturoitu haastattelu mahdollisti mielestäni parhaiten aiheen tutkimisen. Lisäksi haastateltavien vastauksia oli helppo analysoida ja vertailla niin keskenään kuin Asioimistulkin ammattisäännöstön, Oikeustulkin etiikan ja aiempien tutkimustulostenkin kanssa, kun kysymysrunko oli kaikille haastateltaville sama. Avoimen haastattelun avulla olisi myös ollut mahdollista saada mielenkiintoisia ja kattavia vastauksia, mutta niiden vertaileminen keskenään olisi ollut haastavampaa. Avoimessa haastattelussa haastateltavat olisivat toki saaneet kertoa vapaammin itseään puhuttelevista aiheista, mutta riskinä olisi ollut se, ettei kaikissa haastatteluissa olisi käsitelty samoja aiheita, ja että menetelmä olisi ollut ensimmäistä haastattelututkimustaan tekeväälle tutkijalle liian haastava (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kuten yllä mainitsin, myös nyt haastateltavat saivat kuitenkin vastata kysymyksiin niin pitkästi ja laajasti kun halusivat. Puolistrukturoidun haastattelun mallin mukaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset samassa

järjestyksessä. Lisäksi kysyin tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Vaikka haastateltava olisi tietämättään sattunut vastaamaan useampaan kysymykseen kerralla, kysyin kuitenkin jokaisen kysymyksen vielä erikseen siltä varalta, että haastateltavalla oli tullut jotain uutta mieleen. Usein näin kävikin.

Kirjallisiin tutkimuksiin verrattuna haastattelututkimuksessa vastausten saaminen on varmempaa, sillä harva peruu haastattelua enää sen jälkeen, kun se on sähköpostilla henkilökohtaisesti sovittu. Vastauspyyntö kirjallisiin kysymyksiin on helpompi unohtaa, ja se hautautuu todennäköisemmin muiden sähköpostien sekaan, jos siihen ei ole välittömästi aikaa vastata (Valli 2018: 96). Avoimiin kysymyksiin vastaaminen kirjallisesti koetaan myös usein hankalaksi ja aikaa vieväksi eikä se siksi innosta monia vastaamaan. Lisäksi vastaukset ovat usein suurpiirteisiä tai menevät ohi aiheen (Valli 2018: 114). Haastatteluiden analysoiminen on tutkijalle kirjallisten vastausten läpikäyntiä työläämpää, sillä haastattelut on litteroitava, jotta niihin pääsee syventymään kunnolla. Toisaalta suullisesti tuotetut vastaukset ovat kuitenkin usein kattavampia ja perusteellisempia kuin kirjalliset vastaukset, ja niiden tuottaminen on vastaajalle vaivattomampaa.

Saatuani haastattelut valmiiksi litteroin ne perinteisesti kuuntelemalla pienen pätkän nauhaa kerrallaan ja kirjoittamalla kuulemani ylös. Lopuksi kuuntelin haastattelut vielä uudestaan ja tarkistin samalla tekemäni litteroinnin. Pyrin kirjaamaan esittämäni kysymykset ja haastateltavien vastaukset Johanna Ruusuvuoren (2010: 425) mallin mukaisesti eli mahdollisimman tarkasti keskittymättä kuitenkaan ulkoasun liialliseen viilaamiseen, haastateltavan äänenpainoihin tai haastateltavan pitämien taukojen pituuksiin, sillä tarkoituksenani oli analysoida vastausten sisältöä, ei haastateltavien kielenkäyttöä. Poistin analyysiosion esimerkeistä vastauksen sisällön kannalta turhaa toistoa ja täytesanoja. Ruusuvuoren (2010: 424) mukaan litteroinnin tarkkuustaso määräytyy tutkimuksen kohteen mukaan. En käyttänyt apunani mitään litterointisovellusta, sillä halusin varmistaa, etteivät aineistoni leviä koneeltani vahingossa minnekään muualle. Ennen tutkimuksen aloittamista allekirjoitin salassapitosopimuksen ja lupasin haastateltaville, etteivät heidän haastattelunsa päätyisi kokonaisuudessaan muiden kuin minun haltuuni. Näin ollen niin haastattelunauhat kuin litteroidut haastattelutkin olivat tutkimuksen ajan vain minun käytettävissäni, ja tuhosin ne asianmukaisesti tutkielman valmistuttua.

Litteroinnin jälkeen järjestelin aineiston teemoittain noudattaen haastattelun kysymysrunkoa. Pääteemoiksi nousivat *onnistunut tulkkaus kuulustelussa, hyvän tulkin kriteerit, kehitysideat tulkkauspalveluiden parantamiseksi ja tulkin rooli kuulustelussa poliisin näkökulmasta*. Lisäksi litteroidusta aineistosta olisi ollut eroteltavissa viides teema *tulkatun ja tulkkaamattoman kuulustelun erot*, mutta koin etteivät tähän liittyneet vastaukset auttaneet minua tutkimuskysymyksiini vastaamisessa, joten jätin kyseisen teeman lopullisen analyysin ulkopuolelle. Perehdyn haastatteluiden tuloksiin tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

## 3.2 Analyysi

Tässä alaluvussa keskityn haastatteluiden tulosten tarkastelemiseen edellisessä alaluvussa mainittujen pääteemojen mukaisesti esimerkkien avulla. Alaluvussa 3.2.1 perehdyn siihen, millainen on poliisin mielestä onnistunut tulkkaus ja alaluvussa 3.2.2 poliisin näkemykseen hyvästä tulkista. Alaluvussa 3.2.3 käyn läpi poliisien ideoita tulkkauspalveluiden kehittämiseksi heidän tarpeitaan paremmin vastaaviksi. Alaluvussa 3.2.4 keskityn tulkin rooliin kuulustelussa ja erityisesti siihen, millainen sen poliisin mielestä pitäisi olla. Laadin analyysin tutkimuskysymykset mielessä pitäen, joten jätin pois vastaukset, jotka eivät liittyneet aiheeseen.

Kuten edellisessä alaluvussa mainitsin, litteroin haastattelut sanasta sanaan, mutta karsin esimerkeistä toistoa ja täytesanoja, jotta niitä olisi helpompi lukea. Tästä syystä merkkasin esimerkkeihin myös lyhyet poistot, puhujan korjaukset ja tauot alla olevan listan mukaisesti.

Käytetyt litterointimerkit

(...)	lyhyt poisto
..	kesken jäänyt lause tai puhujan korjaus
---	puhujan tauko
[xxxx]	haastattelijan tekemä lisäys
H1 (jne.)	haastateltavan tunnus
Esimerkki 1 (jne.)	haastattelukatkelman numero

### 3.2.1 Onnistunut tulkkaus

Haastateltavien mielestä onnistunut tulkkaus on sellainen, johon ei tarvitse kiinnittää huomiota kuulustelun aikana. Toimiva tulkkaus mahdollistaa sen, että poliisi pystyy keskittymään itse kuulusteluun. Haastateltava 1 kuvailee, että toimivan tulkkauksen aikana vallitsee luottamuksellinen ilmapiiri. Tällöin kuultavasta tuntuu siltä, että hän pystyy turvallisesti kertomaan oman asiansa, ja poliisi voi luottaa tulkin ammattitaitoon. Onnistuneessa tulkkauksessa vuorovaikutus toimii hyvin, ja poliisi saa hyvän kontaktin asiakkaaseen. Toisin sanoen on tärkeää, että vuorovaikutus poliisin ja kuultavan välillä toimii kasvokkain, sen sijaan, että molemmat vain puhuvat tulkille vuorotellen. Seuraava katkelma havainnollistaa hyvin haastateltavien näkemystä hyvästä tulkkauksesta:

Esimerkki 1 H1: [Onnistunut tulkkaus on] *kokonaisuutena ajatellen sellainen että tietysti että siinä heti alkutunnelmasta lähtien vuorovaikutus syntyy tilanteessa hyvin --- saadaan luotettava ilmapiiri jotta asiakkaalla on sellainen tunne että hän on turvallisesti asioidensa kanssa liikkeellä ja että poliisi voi myöskin luottaa siihen että.. tulkkaajan ammattitaitoon.*

Jotta tulkkaus voisi onnistua, on tulkin oltava tehtäviensä tasalla. Haastateltava 3 huomauttaa, että tulkin on itse pidettävä huolta siitä, että hänen on mahdollista tulkata. Tämä tarkoittaa myös sitä, että tarvittaessa tulkki voi keskeyttää puheen ja pyytää tarkentamaan, jos tulkattava sanoo jotain, mitä tulkki ei ymmärrä. Tästä on kuitenkin ensin ilmoitettava poliisille. Tärkeää on, ettei tulkkaus missään vaiheessa muutu tulkin ja kuultavan väliseksi vuoropuheluksi. Poliisi toivoo tarkennusta myös silloin, jos kuultavan puheessa esiintyy sana tai sanonta, jolle ei ole vastinetta suomen kielessä tai jota poliisi ei erilaisen kulttuuritaustansa vuoksi pysty ymmärtämään. Haastateltava 3 kertoo tällaisessa tilanteessa kerran lisänneensä kuulustelupöytäkirjaan erillisen huomautuksen, että tulkin mukaan kyseisessä kulttuurissa tällä sanalla tyypillisesti tarkoitetaan tällaisia asioita.

Haastateltavat ovat yhtä mieltä siitä, että tarkennuksen lisäksi tulkin on kerrottava poliisille myös se, miten tulkki asian alun perin kuuli tai ymmärsi, jotta poliisi olisi koko ajan kartalla kuulustelun etenemisestä ja mahdollisista väärinymmärryksistä. Haastateltava 2 kuvaa asiaa näin:



Esimerkki 2 H2: (...) *ni et tietenki se on hyvä että hän tarkentaa mutta ehkä näis tilanteissa tilanteissa toivois että se tulkki vaikka sanois sen että mitä se toinen on hänen ymmärryksen mukaan sanonu et vaikka nyt et asiakas sanoo et hän meni etuovesta mutta en ole varma onko tämä etuovi tarkennan tämän --- koska sit omalla tavallaan me ollaan kaikki sit kärryillä siitä mitä puhutaan ja sit myös mä ymmärtäisin ne väärinymmärryksen mahdolliset paikat et jos se on tärkeä asia kuulustelun kannalta ni sit mä saattaisin vielä vaikka kysyy siitä lisää että saadaan varmasti nyt niin et se asiakas on ymmärtäny mun kysymyksen oikein ja tulkki ja asiakas on ymmärtäny toisiaan.*

Kaikki haastateltavat ovat yhtä mieltä siitä, että on ehdottoman tärkeää, ettei tulkki jätä mitään tulkkaamatta, vaan tulkki tulkkaa kaiken, mitä kuulustelussa sanotaan. Poliisit toivovat, että kuultavan koko puhe tulkattaisiin sanasta sanaan. On tärkeää, että tulkit osaavat rytmittää tulkattavat osuudet tarpeeksi lyhyiksi, jotta kaikki tulee varmasti tulkattua. Tällöin poliisi voi luottaa siihen, ettei kuultavan kertomuksesta putoa mitään pois. Lisäksi tulkkauksen rauhallinen tahti helpottaa tapahtumien kirjaamista kuulustelupöytäkirjaan. Haastateltava 4 painottaa, ettei tulkki saa missään nimessä alkaa tiivistämään tai muotoilemaan uudelleen kuultavan kertomusta, sillä yksityiskohdat ovat kuulusteluissa todella tärkeitä. Tietyissä rikoksissa, kuten raiskauksessa, yksi sana voi muuttaa tilanteen merkityksen kokonaan. Haastateltava 4 lisää vielä, että tulkki ottaa tilanteessa kuulusteltavan roolin, jos hän alkaa kyselemään tai lisäämään ja poistamaan asioita tulkkauksesta oma-aloitteisesti, eikä se ole missään nimessä tarkoituksen mukaista. Haastateltava 1 toteaa, että poliisin työ helpottuisi, jos tulkki tulkkaisi vain juuri sen, mitä poliisi haluaa kuultavan kertomuksesta kuulla. Mutta todellisuudessa poliisi on se, joka päättää, mikä on olennaista ja mikä ei. Haastateltava 1 pohtii aihetta seuraavasti:

Esimerkki 3 H1: *voi kuinka helpottaisi paljon kun hän tulkkaisi vaan sen mitä mä haluan tietää mut se ei oo tulkin asia tietää mitä mä haluan tietää --- et hän varmaan onnistuu siinä ammatissaan parhaiten kun hän tulkkaa kaiken mitä tulee --- ja sitähan mä toivonkin että jokainen sana tulee.*

Haastateltava 3 kuitenkin kertoo, että hän on kerran antanut tulkille luvan olla tulkkaamatta yhtä puheenvuoroa. Kuultava alkoi kertoa omasta koulutustaustastaan ulkomailla, vaikka se ei liittynyt kuulustelun aiheeseen millään tavalla. Poliisin

näkökulmasta tilanteessa oli merkittävää se, että tulkki pyysi tähän luvan, sillä oma-aloitteisesti tulkki ei olisi näin voinut tehdä. Haasteltava 2 mainitsee myös, että jos kuultavalla on kuulustelun alussa kysymyksiä liittyen tulkin tehtäviin tai rooliin, ei niitä ole välttämätöntä tulkata poliisille.

Haastateltavien mielestä häiritsevin ja myös tyypillisin ongelma kuulustelussa on se, että tulkki tiivistää kuultavan puhetta. Kuultava puhuu monta minuuttia putkeen ja tulkki tulkkaa sen muutamalla virkkeellä. Haastateltava 2 sanoo tällöin puuttuvansa tulkkaukseen ja pyytävänsä tulkkia tulkkamaan kaiken ja rytmittämään keskustelua niin, että tulkattavat puheenvuorot pysyvät tarpeeksi lyhyinä. Ongelmaksi muodostuu usein myös se, että tulkki ei osaa rytmittää tulkkausta ja pyytää itselleen puheenvuoroa riittävän ajoissa. Seuraava esimerkki kuvaa hyvin haastateltavien näkemystä aiheesta:

*Esimerkki 4 H2: (...) ja sit jos se alkaa menee liian pitkäks et tulkki tekee esimerkiksi hirveen pitkiä muistiinpanoja itselleen ni mulla alkaa aina sit vähän se luotettavuus kärsii siihen et tulkkauks hän nyt ihan sanasta sanaan vai muodostaaks hän omaa käsitystä siitä tapahtuman kulusta minkä hän sit mulle niinku yrittää selkeämmin kertoa et ku se ei kuitenkaan oo hänen tehtävä.*

Myös Haastateltava 1 kertoo joutuneensa huomauttamaan tästä tulkkia kuulustelun aikana. Valitettavasti tulkki yleensä muistaa huomautuksen vain hetken ja lipsuu pian takaisin omiin tapoihinsa. Häiritseväksi koetaan myös tilanteet, joissa tulkki tulkkaa vain pääkohdat kuulustelun alussa läpikäytävistä kuultavan oikeuksista ja velvollisuuksista, sen sijaan että tulkkaisi ne täsmällisesti kokonaan. Haastateltava 2 kertoo, että kokeneetkin tulkit oikovat joskus tässä kohtaa, ja silloin hänen on puututtava tulkkaukseen ja pyydettävä tulkkia aloittamaan alusta. Toivottavaa olisi myös se, ettei tulkki tekisi mitään ylimääräistä kuulustelun aikana, kuten käyttäisi puhelintaan.

### **3.2.2 Hyvän tulkin kriteerit**

Kaikki haastateltavat kuvailevat hyvää tulkkia hyvin samanlaisilla sanavalinnoilla. Tulkin on oltava neutraali, ilmeetön, hillitty, huolellinen ja asiallinen, mutta samaan aikaan jämäkkä ja tarvittaessa myös rohkea. Tulkin on käyttäydyttävä ammattimaisesti ja luottamusta herättävällä tavalla kumpaakin tulkattavaa kohtaan ja

ennen kaikkea ymmärrettävä oma roolinsa kuulustelussa. Haastateltava 1 mainitsee tärkeänä myös tulkin inhimillisyyden.

Inhimillisyydestä huolimatta tulkin on haastateltavien mukaan pysyttävä neutraalina ammattilaisena myös silloin, kun asiakas ilmentää voimakkaita tunnetiloja. Tulkin ei missään nimessä pidä alkaa lohduttamaan kuultavaa tai eläytymään ja matkimaan poliisin tai kuultavan tunnetilaa. Haastateltava 2 kuvaa hyvää tulkkia seuraavasti:

*Esimerkki 5 H2: (...) ite tykkään siitä et hän tiettenki on sellanen huolellinen ja asiallinen ja semmonen niinku neutraali et ei just lähe sinne kuultavan tunnetiloihin mukaan.*

Haastateltava 4 toivoisi, että tulkki käyttäytyisi aina rauhallisesti ja puhuisi selkeästi ja rauhallisella tahdilla. Myös muut haastateltavat mainitsevat rauhallisuuden ja erityisesti rauhallisen puhetyylin yhdeksi tulkin tärkeimmistä ominaisuuksista. Haastateltava 3 toteaa, että tulkin rauhallinen puherytmi on erityisen tärkeä myös siksi, että sen myötä kuultavalle välittyy tunne, ettei kuulustelussa ole kiire minnekään, vaan hän saa kertoa asiansa aivan rauhassa.

Kaikki haastateltavat ovat yhtä mieltä siitä, että hyvä tulkki tulkkaa kaiken. Ongelmia kuulustelun tulkkaukseen voi aiheuttaa esimerkiksi se, ettei tulkki oman vakaumuksensa, mielipiteidensä tai kulttuuritaustansa takia kehtaa tulkata kaikkia sanoja tai asioita. Tässä haastateltavat toivovat tulkilta rohkeutta. Haastateltava 4 kertoo, että joskus tulkki sensuroi puhetta, koska ei viitsi tai kehtaa sanoa joitain asioita ääneen ja tuo näin esiin oman häpeänsä, jonka myös kuultava vaistoa. Tällöin tulkki vaikuttaa omalla käytöksellään negatiivisesti kuulusteluun, kuulusteltavaan, poliisin työhön ja koko asian etenemiseen. Tulkin olisi siis rohkeasti tulkattava kaikki huolimatta siitä, miltä asia itsestä tuntuu. Haastateltava 2 painottaa samaa asiaa:

*Esimerkki 6 H2: (...) sitte tuntuu et jotku kuultavat heidän on vaikee käyttää esimerkiks joitain tiettyjä sanoja --- et se on sit ehkä semmonen kans missä toivois tulkilta semmosta ammattitaitoa ja rohkeutta siinä että vaikka hänelläkin on ehkä sitä samaa kulttuuritaustaa ni sit ku mä joudun esittämään jotain suoria kysymyksiä ni hänellä ois sit siinä tilanteessa se rohkeus sit sanoa ne ihan sillä tavalla vaikka se*

*ehkä kulttuurisesti saattais olla haastavaa --- koska sit taas suomen lainsäädännön mukaan mun on pakko saada ne selkeesti kirjattua.*

Haastateltava 1 huomauttaa, että poliisi kuitenkin ilmoittaa tulkkauspalveluita tarjoavalle yritykselle kuulustelun aihepiirin etukäteen, joten olisi toivottavaa, että tulkiksi tulisi sellainen, joka pystyy tulkkaamaan aihetta. Lisäksi kaikki haastateltavat painottavat sitä, että tulkin kielitaidon on oltava riittävän hyvä molemmissa kielissä. Haastateltavat 1 ja 4 kertovat molemmat, että joskus on käynyt niin, että kuultava on osannut suomea tulkkia paremmin. Tällöin kuulustelu on jouduttu keskeyttämään, ja seuraavaa kuulustelua varten on tilattu uusi tulkki. Lisäksi haastateltavat toivovat, että tulkki valmistautuisi tulkkaukseen, jotta hänellä olisi poliisin käyttämä termistö hallussa. Haastateltava 2 toteaa, että jos poliisi joutuu selittämään kaikki perustermitkin yksitellen tulkille, jotta hän saa ne tulkattua, ei kuulustelu etene toivotulla tavalla. Haastateltavan 3 mukaan poliisin työ helpottuu huomattavasti, jos poliisin käyttämä sanasto on tulkille ennestään tuttu. Ei kuitenkaan riitä, että tulkki hallitsee kielen ja sen erikoissanaston. Tulkilta vaaditaan myös tulkkauksetaitoa; tulkin on osattava toimia viestintätilanteessa ja kyettävä välittämään yksittäisten sanojen merkitysten sijaan koko viestin sisältö. Seuraavassa esimerkissä Haastateltava 3 painottaa kuinka tärkeää on, että kielitaidon hallitsemisen lisäksi tulkki osaa myös tulkata:

*Esimerkki 7 H3: (...) ku pelkkä kielitaito ei riitä vaan pitää myös osata sitä tulkkauksta et miten se toimii (...) ni ammattitylpeys siitä, että hän just tulkkaa eikä käännä --- mä en osaa selittää tätä kauheen hyvin mut kyl mä sen heti huomaan --- koen siis että mä huomaan sen siitä tulkista että tuleeks hän tulkkamaan sitä tilannetta vai tuleeks hän vaan siihen mekaanisesti puhumaan jotain välissä.*

Kaikissa haastatteluissa yhdeksi tärkeimmistä aiheista nousee jo alaluvun alussa mainittu tulkin jämäkkyys. Jämäkkyyttä tulkki tarvitsee tulkkauksen ja koko vuorovaikutustilanteen rytmittämisessä. Haastateltavat toivovat, että tulkki osoittaisi ammattitaitonsa rytmittämällä keskustelua ja puheenvuoroja niin, että tulkattavat pätkät pysyvät sopivan mittaisina. Esimerkiksi Haastateltava 3 toivoo, että tulkki joko sanallisella tai sanattomalla viestinnällä ilmoittaisi, milloin on hänen vuoronsa, jotta hän pystyy tekemäänsä työnsä kunnolla. Jos tulkki ei tätä tee ja kuultavan puheenvuoro alkaa venyä liian pitkäksi, on poliisin pelkona, että tulkkauksen

tarkkuus kärsii eikä tulkki pystykään tuottamaan enää alkuperäistä viestiä vastaavaa tulkkausta vaan vain tiivistelmän siitä. Tällöin poliisi joutuu puuttumaan tulkkauksen etenemiseen. Haastateltava 2 huomauttaa, että myös poliisin on helpompi tehdä omat kirjauksensa kuulustelupöytäkirjaan silloin, kun tulkkaus etenee pienissä osissa.

Haastateltavien mukaan tulkki on kuulustelussa paikalla mahdollistamassa poliisin ja asiakkaan välisen keskustelun. Parhaimmillaan tulkki hoitaa työnsä niin, ettei kuulustelijalle tai kuultavalle jää kuulustelun jälkeen epäilystä siitä, ovatko he ymmärtäneet toisiaan, tai oloa, että jotain olisi jäänyt tulkkaamatta. Näin Haastateltava 4 kuvailee tulkkia, jonka kanssa yhteistyö oli sujunut erityisen hyvin haastattelua edeltävänä päivänä:

Esimerkki 8 H4: (...) [tulkki] *puhu tosi hyvää suomea ni ei sitä sillä tavalla kiinnittäny tulkkiin millään tavalla huomiota vaan pysty keskittyä paremmin siihen kuulusteluun itsessään* (...) [tulkki] *vaan hoiti sen työnsä ei oo mitään mikä ois jääny epäselväks ja sitte ku hän poistu ni tota meillä oli vielä niinku.. jäi sellanen kuva että tän kuultavan kanssa oli jonkinlainen ikään kuin kontakti --- että me oltiin keskusteltu siinä enkä mä ollu keskustellu tulkin kanssa eikä hän ollu keskustellu tulkin kanssa.*

Toisaalta tämä kuvaa myös poliisin toivetta siitä, millainen rooli tulkilla pitäisi kuulustelussa olla. Perehdyn tulkin rooliin lisää alaluvussa 3.2.4.

### 3.2.3 Tulkkauspalveluiden kehittäminen

Haastateltavilla on paljon ideoita tulkkauksen ja tulkkauspalveluiden kehittämiseen poliisin tarpeita paremmin vastaaviksi. Ennen kaikkea haastateltavat toivovat, että tulkkien tilaaminen olisi helpompaa ja joustavampaa. Varsinkin silloin, kun tulkattava puhuu harvinaista kieltä, tai tulkkia tarvitaan nopeasti, voi poliisi joutua käyttämään jopa useita tunteja tulkin etsimiseen. Hyvin usein poliisi tarvitsee tulkkia lyhyellä varoitusaajalla. Jos kuultavana on kiinniotettu henkilö, on kuulustelu saatava hoidettua saman päivän aikana. Haastateltava 2 toivookin, että akuuteissa kiinniottotilanteissa poliisilla olisi tiedossaan muutama tulkki, joille olisi lupa soittaa suoraan, jotta kuulustelu saataisiin hoidettua mahdollisimman nopeasti. Tällä hetkellä poliisien on tilattava tulkki tulkkauspalveluita tarjoavien yritysten kautta, ja

Haastateltavan 2 mukaan vain äärimmäisessä hätätapauksessa poliisi voi soittaa suoraan tulkille.

Haastateltavat 3 ja 4 ehdottavat, että poliisilla tai valtiolla voisi olla myös omia tulkkeja käytössään. Näin tulkkeja saataisiin tarvittaessa nopeasti paikalle. Haastateltava 3 huomauttaa kuitenkin, että tulkin puolueettomuus saattaisi kärsiä, jos tulkit eivät tulisi ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Haastateltava 3 pohtii, että toinen toimiva ratkaisu voisi olla se, että tulkkauspalveluita tarjoavilla yrityksillä olisi tietyt tulkit poliisin käytettävissä koko ajan. Toivomuksena olisi myös, että käytettävät tulkit olisivat erikoistuneita poliisitulkkaukseen, tuntisivat poliisin käyttämät termit ja osaisivat tulkata ne oikein. Seuraava esimerkki havainnollistaa hyvin Haastateltavien 3 ja 4 toiveita:

*Esimerkki 9 H3: usein sitä tulee puhistua et oispa hyvä kun meillä olis ihan omia tulkkeja --- mä ymmärrän että siinä on tietyllä tavalla ehkä semmonen.. mä en tiää tulisko siinä semmonen ongelma et se on hyväki et se tulkki tulee ulkopuolelta jotta hän on oikeesti ulkopuolinen mut et voisko se olla vaikka niin et sieltä sit mistä tulkkausta tilataan ois jotku tietyt tulkit käytettävissä täällä niinku koko ajan --- et se ois joustaa.. niinku se joustavuus ja sit se että olis sellasii tulkkeja jotka ois jotenki erikoistunu tällasiin tilanteisiin.*

Haastateltava 2 toivoo, että järjestelmä mahdollistaisi sellaisten tulkkien aktiivisen käytön, joiden kanssa yhteistyön on todettu toimivan hyvin. Nyt tulkkauspalveluita tarjoaville yrityksille voi esittää toiveen ensisijaisesta tulkista, mutta yritys ei tietenkään voi luvata, että kuulustelu sopii tulkin aikatauluun. Haastateltavan 2 mukaan ammattitaitoinen tulkki on kuitenkin niin tärkeä osa onnistunutta kuulustelua, että hän olisi valmis suunnittelemaan kuulustelun ajankohdan tulkin mukaan. Haastateltava 2 kuvaa hyvän tulkin merkitystä seuraavasti:

*Esimerkki 10 H2: (...) ni se hyvä tulkki on kuitenkin siinä kuulustelussa niin ensiarvosen tärkeä et sit mieluummin vaikka ite yrittäis joustaa sitä kuulusteluaikatauluu niinku semmosen ajankohdan et sä saisit sen tietyn tulkin.*

Haastateltava 2 kertoo, että joskus kokeneilla tulkeilla on kuulustelussa mukanaan laminoidulla paperilla kuultavan oikeudet ja velvollisuudet tulkattavalla kielellä. Haastateltava 2 toteaa, että poliisin työ helpottuisi ja kuulustelu saataisiin entistä

sujuvammin käyntiin, jos jokaisella tulkilla olisi aina tällainen paperi mukanaan. Poliisilla on käytössään tietokanta, josta edellä mainitut oikeudet ja velvollisuudet löytyvät eri kielillä, mutta niiden löytäminen on hankalaa eikä tietokanta sisällä kuitenkaan kaikkia kieliä ja murteita.

Haastateltavan 4 mielestä olisi hyvä, jos tulkeille olisi kuulustelun tulkkaamiseen ohjeet, jotka poliisi voisi käydä tulkin kanssa läpi ennen kuulustelun aloittamista. Näin sekä tulkille että poliisille olisi selvää, miten tulkkaus kuulustelussa etenee ja kuulustelujen tulkkaukset olisivat keskenään yhtenäisempiä. Näin Haastateltava 4 kuvailee ehdotustaan:

Esimerkki 11 H4: (...) *en tiedä oisko siihen mahdollista esimerkiks tulkeille joku selkeä yhtenäinen ohje että miten.. sillee että poliisit kävis myöskin sen läpi että kaikki tietää ne samat ikään ku.. kuulustelussa kuultavalle annetaan tälläiset oikeudet ja velvollisuudet joka kuulustelus sama että tulkin kanssa käytäis saman tyyppinen ja se ois sellanen et sit ku he ois kerran luku sen ni sitte voidaan ikään ku vedota siihen että onko nää tutut sulle ja tarviiko näitä käydä läpi erikseen vielä --- mut silleen et ois sellaset selkeet pelisäännöt.*

Kaiken kaikkiaan poliisit toivovat joustavampaa ja tehokkaampaa systeemiä tulkkien tilaamiseen, jottei työaikaa joutuisi käyttämään tulkkaukspalveluita tarjoaville yrityksille soitteluun. Toiveena olisi myös, että tulkkauksiaikataulujen sopiminen onnistuisi sujuvammin suoraan tulkin kanssa, jotta poliisi pystyisi käyttämään toivomiaan tulkkeja. Tulkeilta sen sijaan toivotaan erikoistumista poliisitulkkaukseen ja poliisin käyttämiin termeihin.

### **3.2.4 Tulkin rooli kuulustelussa**

Kaikki haastateltavat näkevät tulkin neutraalina ammattilaisena, joka on paikalla mahdollistamassa poliisin ja kuultavan kommunikaation. Pienen pohdinnan jälkeen kaikki ovat myös sitä mieltä, että tulkki on paikalla yhtä lailla poliisia ja kuultavaa varten. Haastateltavien 1 ja 2 ensimmäinen vastaus on, että tulkki on paikalla poliisia varten, ja molemmat haastateltavat kuvaavat tulkkiä poliisin työvälineeksi. Poliisi on se, joka selvittää tilannetta ja esittää kysymykset kuulustelussa. Molemmat päätyvät kuitenkin lopulta siihen, että tulkki on paikalla yhtäläisesti kuultavaa varten, jotta

hänen asiansa tulee kuulluksi ja oikein ymmärretyksi. Seuraava esimerkki havainnollistaa hyvin Haastateltavan 2 pohdintaa:

Esimerkki 12 H2: *no suora vastaus sen enempää miettimättä ni poliisia varten --- mä ajattelen sen näin koska mä on niiden kysymysten tai sen asian selvittäjä ja totta kai sit asiakasta varten hän on tietenkin ihan fifty-fifty et se asiakkaan asia tulee niinku kuulluksi ja oikein ymmärretyksi --- mut mä jotenki koen et hänhän on mun sellanen työkalu siinä et me saadaan se asia niinku hoidettuu.*

Haastateltavat ovat myös yhtä mieltä siitä, ettei tulkin tule toimia kenenkään avustajana, vaan keskittyä hoitamaan omaa tehtäväänsä. Jos kuultava kaipaa apua esimerkiksi taksin saamiseen kuulustelun jälkeen, hoitaa poliisi tämän. Haastateltava 2 toteaa, että mitä vähemmän tulkki toimii avustajan roolissa, sitä parempi. Myös Haastateltava 3 sanoo, ettei tulkin pidä missään nimessä alkaa esimerkiksi neuvomaan asiakasta, vaikka tarkoitus olisi hyvä, sillä se ei kuulu hänen rooliinsa. Haastateltavien mielestä tulkin tehtäviin kuuluu ainoastaan poliisin ja kuultavan välisen vuoropuhelun tulkkaminen ja kuulustelupöytäkirjan suullinen kääntäminen kuulustelun lopuksi. Haastateltavat 3 ja 4 kuitenkin pyytävät joskus tulkkia kääntämään suullisesti tutkittavan rikoksen kannalta oleellisia materiaaleja, jos niitä tarvitaan kuulustelussa. Haastateltava 4 kertoo tulkin kerran kääntäneen hänelle rikokseen liittyviä tekstiviestejä, kun itse kuulustelu peruuntui.

Haastateltava 2 kertoo, että toisinaan kuultava saattaa kuulustelun jälkeen esittää tulkille kysymyksiä, ja tämä on haastateltavan mielestä ihan hyväksyttävää. Sen sijaan Haastateltava 2 toivoisi, etteivät tulkki ja kuultava juttelisi poliisilaitoksen aulassa ennen kuulustelua. Tervehtiä voi, mutta liiallinen kaveeraaminen saattaa muuttaa kuulustelun dynamiikkaa väärään suuntaan, kuten Haastateltava 2 kertoo seuraavassa esimerkissä:

Esimerkki 13 H2: *(...) se työtehtävä alkaa sitä ku mä haen heidät sieltä ja mä toivoisin siinä vaiheessa et mä vedän sitä palettii niin sanotusti --- ni sit jos must tuntuu et heil on siin sellast omaa juttuu koko aika ni se on häiritsevää ja sit omalla tavallaan aina mä mietin et missä vaiheessa mun pitää puuttuu siihen että.. ja sit taas ku mä puutun siihen ni sehän on vähän niinku sellanen ikävä väliinmeno joka sit*



*taas saattaa luoda sellasta negatiivista ilmapiiriä siin yleisesti että ehkä semmonen on sit vähän liikaa.*

Myös Haastateltava 3 on sitä mieltä, ettei kuultavan kanssa kaveeraaminen oikein sovi tulkin rooliin, joten olisi hyvä, jos kommunikaatiota heidän välillään ei olisi ainakaan kovin paljoa. Haastateltava 1 huomauttaa, etteivät tulkki ja kuultava voi kuitenkaan keskustella kuulustelun aiheena olevasta asiasta etukäteen, joten lyhyt jutustelu ei ole haitaksi:

*Esimerkki 14 H1: mut se tulkkihan ei tiedä tasan tarkkaan mitä täällä tapahtuu --- se voi tietää että tässä ollaan tutkimassa.. tai aihepiiri on esimerkiksi jotain tiettyä rikostyyppiä koska ne haluaa tietää sen siellä tulkkaustoimistossa monesti ja ilmoitusnumeron muiden tietojen lisäksi et he ei voi siitä asiansisällöstä kuitenkaan niin paljoo keskustella et siitä olis jotakin haittaa.*

Myös Haastateltava 4 on sitä mieltä, ettei niin lyhyessä ajassa ehdi muodostaa henkilökohtaista sidettä, joten esimerkiksi parkkipaikoista tai säästä voi keskustella huoletta.

Kuulustelun aikana haastateltavat toivovat tulkin selventävän kulttuurisia piirteitä, sanoja tai sanontoja, jos ne ovat kuultavan kertomuksen kannalta oleellisia ja muuttavat merkittävästi asian sisältöä. Pääasia on, ettei poliisilta jää mitään ymmärtämättä. Jokaisen haastateltavan mielestä myös väärinymmärrysten korjaaminen kuuluu tulkin tehtäviin. Tulkki on paikalla mahdollistamassa toimivan ja sujuvan vuorovaikutuksen, joten tulkin on ilmoitettava, jos hän huomaa jommankumman tulkattavan tulkitsevan toisen sanomaa väärin. Tärkeää on, että asia pysyy sellaisena kuin se on tarkoitettu. Haasteltavien näkemys käy hyvin ilmi seuraavasta esimerkistä:

*Esimerkki 15 H4: (...) hän on tulkannu jotain ni jos on selkee juttu et on menny ristiin siinä ni kyllä silloin mun mielestä pitää nimenomaan tuoda se ilmi että hän ei oo näin sanonu että nyt tulkitsit tai sanoit ainakin eri tavalla ku miten hän sano --- et joskus voi kuulla väärin tai ymmärtää väärin ni kyl se mun mielestä aina kuuluu nimenomaan siihen että se on.. pysyy se asia sellasena miten se on tarkotettu.*

Haastateltavat pitävät tulkin kulttuurintuntemusta ja yllä mainittua kulttuuriseikkojen selventämistä positiivisena asiana, mutta eivät missään nimessä tärkeimpänä osana tulkin roolia. Haastateltavien 1 ja 3 mielestä tulkin tehtävänä on ensisijaisesti toimia kommunikaation mahdollistajana. He kokevat näkymättömyyden ja kulttuurin tuntemuksen myös tärkeiksi piirteiksi, mutta eivät tärkeimmiksi. Haastateltavien 2 ja 4 mielestä tulkin on oltava ennemminkin näkymätön kielenkääntäjä, joka tulkkaa puhetta sanasta sanaan. Haastateltava 2 kuvaa, että suurimman osan ajasta tulkin rooli on vain olla työkaluna poliisin ja kuultavan välisessä keskustelussa. Haastateltava 4 pohtii tulkin roolia seuraavasti:

Esimerkki 16 H4: *jos pitää yksi valita niin mun mielestä se ensimmäinen [näkymätön kielenkääntäjä] --- pysytään siinä se on mun mielestä kuitenkin kaikkein tärkein --- et ne muut tulee sitten kaukana jäljessä kuitenkin et nimenomaan ettei ota roolia.*

Haastateltavien mielestä tulkin on tärkeää pysyä kuulustelussa neutraalina ja puolueettomana ja sijoittua kuulustelussa fyysisestikin poliisin ja kuultavan väliin. Haastateltava 4 toteaa, että koska tulkki ei ole kuulustelun osapuoli, ei hänen tule asettua kummankaan puolelle, vaan pitää huoli siitä, että poliisi ja kuultava ymmärtävät toisiaan. Haastateltava 4 korostaa, ettei tulkki toimi tilanteessa poliisinkaan avustajana. Haastateltava 1 ajattelee samalla tavalla ja toteaa, että istui pöydän toisella puolella kuka tahansa, ei tulkki saa olla kenenkään puolella, ei edes poliisin. Haastateltavan 2 mielestä tulkki on unohtanut oman roolinsa, jos tulkki alkaa kallistumaan kuulustelussa jommankumman osapuolen puolelle.

Kaikki haastateltavat pitävätkin tulkin roolin kulmakivenä puolueettomuutta. Sanat *puolueeton* ja *neutraali* toistuvat jokaisessa haastattelussa lukuisia kertoja. Haastateltava 3 huomauttaa, että hyvä tulkki muistaa myös salassapitovelvollisuutensa, ja antaa kuulustelun jälkeen muistiinpanoonsa poliisille tuhottavaksi. Lisäksi haastateltavat pitävät tärkeänä sitä, että tulkki kertoo tulkkauksen aluksi oman roolinsa, jotta se on kaikille osapuolille selvä. Haastateltava 3 kertoo tekevänsä sen tulkin puolesta, jos tulkki ei sitä kuulustelun alussa itse tee. Haastateltava 4 huomauttaa, että jos tulkki ei kerro omasta roolistaan, se voi jäädä kuultavalle epäselväksi ja kuultava voi luulla tulkkia poliisin avustajaksi, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

Esimerkki 17 H4: (...) *mun mielestä on ainaki lähes poikkeuksetta tapahtunu oma aloitteisesti et kertoo et on tulkki ja on vaitiolovelvollinen ja näin että mikä hänen tehtävänsä on --- ni kyl se pitää olla selvä koska jos joku tulee vaikka [maan nimi poistettu] ni ei ymmärrä tätä järjestelmää ni se on tärkeätä ettei oo sellasta luuloa nimenomaan että se on poliisin tulkki täällä tai muuta vaan että hänkin ymmärtää sen aselman siinä.*

Haastateltavan 1 mukaan tulkin puolueettomuus näkyy tulkin ammattimaisena käytöksenä ja suhtautumisena tulkkaustilanteeseen. Tulkki tulkkaa samalla tavalla riippumatta siitä, puhuuko poliisi vai kuultava. Jokaisella haastateltavista on myös kokemuksia kuulusteluista, joissa tulkki ei ole pysynyt puolueettomana. Haastateltava 4 kertoo tulkin joskus näyttäneen käytöksellään olevansa eri mieltä kuultavan kanssa ja tämä on synnyttänyt tilanteeseen turhia jännitteitä. Haastateltava 2 taas kertoo tulkin joskus turhautuneen epäiltynä kuullun henkilön yksinkertaisiin, ylimalkaisiin ja toisteisiin vastauksiin, ja näyttäneen tuskastuneisuutensa esimerkiksi pyörittelemällä silmiään. Haastateltavat eivät kuitenkaan toivo tulkin lähtevän kuulustelijan turhautuneisuuteen mukaan, sillä tulkin ei pitäisi reagoida näkyvästi kummankaan tulkattavan puheisiin. Tulkin on vain keskityttävä tulkkaamaan ja luotettava siihen, että poliisi osaa hankkia kuultavalta tarvittavat vastaukset. Haastateltava 2 kommentoi epätasapainoista tilannetta seuraavasti:

Esimerkki 18 H2: (...) *et periaatteessa tulkki pyörittelee silmiään siinä et miten tää ihminen ei nyt ymmärrä vastata tähän kysymykseen et hänki alkaa turhautuu siinä ja toisaalta on ymmärrettävää mut taas toisaalta eihän hän sais myöskään lähtee sinne mun karsinaani vaan hänen pitäis olla ihan neutraali siinä meidän kahen.. et vaikka me oltais jossai eri tunnetiloissa ni tulkin ei pitäis lähtee kummankaan maailmaan mukaan.*

Toisinaan tulkki asettuu kuulustelussa kuultavan puolelle. Haastateltava 1 kertoo, että tällöin tulkki alkaa usein eläytymään kuultavan kerrontaan ja tulkkaamaan dramaattisesti, ihan kuin hän olisi itse kuulustelussa vastaamassa poliisin kysymyksiin. Haastateltavan 3 mukaan joskus käy niinkin, että kuulustelun aihe on rankka eikä tulkki onnistu pitämään tunteitaan erillään tilanteesta, vaan alkaa itkemään kesken kuulustelun. Seuraava esimerkki kuvaa tällaista tilannetta:

Esimerkki 19 H3: (...) *on mul sit ollu sellasiiki kuulusteluja mis tulkki on alkanu. tai itkeny sen takia et se aihe on ollu rankka ja hän on kokenu niin sitä asianomistajan niinku tuskaa siinä myös --- sit on pidetty tauko.*

Haastateltavien mielestä tulkin roolin pitäisi aina pysyä samana riippumatta siitä, millainen henkilö kuultavana on tai missä roolissa häntä kuullaan. Haastateltavat 1, 2 ja 3 toteavat, että ainoastaan silloin, kun kuultavana on lapsi, on tulkin hyvä olla tilanteessa hieman rennommin ja käyttäytyä tavallista lämpimämmin ja lempeämmin. Tulkin ei tässäkään tilanteessa tarvitse avustaa kuultavaa, vaan sosiaalityöntekijä pitää huolen siitä, ja tulkki voi keskittyä tulkkaamiseen. Haastateltava 1 toteaa, että lapsen kuulustelun tulkkaaminen vaatii tulkilta erityistä tilannetajua ja kykyä olla hieman eri tavalla läsnä tilanteessa.

### 3.2.5 Yhteenveto

Haastateltavien mielestä toimiva tulkkaus ei vie poliisin huomiota itse kuulustelusta, vaan mahdollistaa osapuolten keskinäisen kommunikaation ja etenee alusta loppuun sujuvasti. Haastateltavat pitävät tärkeänä sitä, että tulkki tulkkaa kaiken mahdollisimman tarkasti, sillä jo yhdellä sanalla voi olla poliisikuulustelussa suuri merkitys. Tulkki ei saa tiivistää tulkattavien puhetta, vaan hänen on pidettävä huoli siitä, että puheenvuorot pysyvät niin lyhyinä, että hän pystyy tulkkaamaan ne tarkasti. Tulkin ei myöskään toivota keskustelevan kuultavan kanssa kuulustelun aikana tulkkaamatta keskustelua. Tulkki voi kuitenkin esittää kuultavalle tarkentavia kysymyksiä esimerkiksi varmistaakseen viestin tarkan sisällön, kunhan hän ensin mainitsee asiasta poliisille. Haastateltavat toivovat, että tulkki kertoisi poliisille tarkennuksen lisäksi myös sen, miten hän alun perin asian ymmärsi.

Haastateltavat kuvaavat onnistuneen tulkkauksen etenevän rauhallisella tahdilla, jotta poliisi pysyy mukana ja saa kirjattua kaiken kuulustelupöytäkirjaan. Lisäksi puheen rauhallinen rytmi viestittää kuultavalle, ettei kuulustelussa ole kiire minnekään, vaan hän saa kertoa asiansa rauhassa.

Hyvä tulkki on haastateltavien mielestä muun muassa neutraali, hillitty, huolellinen, asiallinen ja ammattitaitoinen. Hän tuntee oman roolinsa ja toimii sen mukaisesti. Tulkin on oltava myös riittävän jämäkkä, jotta hän saa rytmitettyä tulkattavat puheenvuorot riittävän lyhyiksi ja saa näin tehtyä työnsä kunnolla.

Ammattitaitoisella tulkilla on riittävä kielitaito molemmissa kielissä, hän tuntee poliisin käyttämät termit ja osaa kääntää ne oikein. Hän tulkkaa kaiken eikä sensuroi omasta mielestään hankalia tai häpeällisiä asioita tulkattavien puheesta.

Haastateltavat toivoisivat, että tulkkien tilaaminen olisi nykyistä sujuvampaa ja nopeampaa. Nyt poliisit joutuvat käyttämään paljon työaikaansa tulkkien tilaamiseen. Lisäksi olisi hyvä, että muutama tulkki olisi aina valmiudessa yllättäviä tilanteita varten, sillä poliisilla on usein tarvetta tulkille lyhyellä varoitusajalla.

Haastateltavat toivoisivat myös, että poliisi pystyisi käyttämään useammin niitä tulkkeja, joiden kanssa yhteistyö on sujunut hyvin. Osa haastateltavista olisi tarvittaessa valmis suunnittelemaan kuulustelunsa ajankohdan tulkin aikataulun perusteella, jos se takaisi sen, että kuulustelun tulkkaisi hyväksi todettu tulkki.

Kuulustelun aluksi poliisi käy aina läpi kuultavan oikeudet ja velvollisuudet. Poliisin työ helpottuisi ja kuulustelu lähtisi sujuvammin käyntiin, jos tulkilla olisi nämä aina mukanaan paperilla valmiiksi käännettyinä tulkattavalle kielelle. Yksi haastateltava ehdotti myös, että kuulusteluja tulkkauville tulkeille laadittaisiin ohjeet kuulustelun tulkkaukseen, jotka käytäisiin ennen kuulustelua läpi yhdessä kuulustelijan kanssa. Näin varmistettaisiin, että molemmat tietävät, miten tulkkaukset kuulustelussa etenee, ja kuulustelujen tulkkaukset olisivat keskenään yhtenäisempiä.

Haastateltavien mielestä tulkin tulisi olla kuulustelussa neutraali ammattilainen, joka on paikalla yhtäläisesti sekä poliisia että kuultavaa varten. Tulkki on kuulustelussa mahdollistamassa osapuolten välisen keskustelun, jotta poliisi saa työnsä tehtyä ja asiakas tulee kuulluksi ja oikein ymmärretyksi.

Haastateltavien mielestä tulkin ei missään tilanteessa pidä toimia kummankaan osapuolen avustajana, sillä tulkin on pysyttävä tilanteessa puolueettomana koko ajan. Haastateltavat pitävätkin puolueettomuutta tulkin roolin kulmakivenä. Näin ollen tulkin ei myöskään toivota peilaavan kummankaan tulkattavan käytöstä tai tunnetiloja tulkatessaan. Lisäksi on tärkeää, että tulkki ymmärtää häntä koskevan salassapitovelvollisuuden merkityksen ja muistaa antaa muistiinpanonsa kuulustelun jälkeen poliisille tuhottavaksi.

Haastateltavien mielestä on tärkeää, että tulkki kertoo omasta roolistaan ja tehtävistään ennen kuulustelun alkamista, jotta kaikki kuulustelun osapuolet varmasti ymmärtävät, miksi tulkki on kuulustelussa paikalla ja miten hän toimii sen aikana.

Haastateltavat toivovat tulkin tulkkauksen kaiken sanasta sanaan. Lisäksi tulkin toivotaan ilmoittavan huomaamistaan väärinymmärryksistä sekä selittävän kulttuurisia piirteitä, sanoja ja sanontoja, jos ne ovat kuultavan kertomuksen kannalta merkityksellisiä.

Osa haastateltavista näkee tulkin ensisijaisesti kommunikation mahdollistajana ja osa näkymättömänä kielenkääntäjänä. Haastateltavat arvostavat myös tulkin taitoa toimia kulttuurin välittäjänä, mutta he eivät pidä sitä kaikkein tärkeimpänä osana tulkin roolia.

Tulkin roolin toivotaan pysyvän samanlaisena riippumatta siitä, kuka kuulusteltavana on ja mistä syystä. Ainoastaan silloin, kun kuultavana on lapsi, toivotaan tulkilta normaalia enemmän pehmeyttä ja lempeyttä sekä kykyä olla rennosti läsnä tilanteessa.

### **3.3 Pohdinta**

Tässä alaluvussa pohdin haastateltavien näkemyksiä onnistuneesta tulkkauksesta, hyvästä tulkista ja tulkin roolista kuulustelussa, ja peilaan tuloksia Asioimistulkin ammattisäännöstöön (SKTL 2013), Oikeustulkin etiikkaan (SKTL 2016b) sekä teoriataustassa (ks. luvut 2.2 & 2.3) mainittuihin alan tärkeimpiin tutkimuksiin.

Haastateltavilla on hyvin selkeä kuva siitä, miten tulkkauksen kuuluisi edetä kuulustelussa ja millainen tulkin roolin pitäisi olla. Kokonaisuudessaan suurin osa haastateltavien toiveista ja näkemyksistä onnistuneesta tulkkauksesta, hyvästä tulkista ja tulkin roolista ovat hyvin yhteneviä ammattisäännöstöjen kanssa. Haastateltavien mukaan nämä toiveet eivät kuitenkaan aina toteudu, joten ilmeisesti ne eivät ole tulkeille yhtä itsestään selviä asioita kuin säännöstöjen pohjalta voisi ymmärtää.

Haastateltavat kuvaavat hyvää tulkkiä muun muassa neutraaliksi, hillityksi, huolelliseksi, ilmeettömäksi, rauhalliseksi, jämäkäksi, asialliseksi ja ammattitaitoiseksi. Lisäksi hyvä tulkki tuntee oman roolinsa ja toimii sen mukaisesti.

Asioimistulkin ammattisäännöstö ja Oikeustulkin etiikka eivät kuvaa tulkin kriteereitä näin yksityiskohtaisesti, vaan ne keskittyvät ennemminkin kuvaamaan tulkin tehtäviä ja toivottavaa käytöstä. Kohta 9 ohjeistaa tulkkia käyttäytymään tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Sitä, mitä tämä käytännössä tarkoittaa, ei säännöstoissa ole kovin tarkasti määritelty. Kohdan 9 mukaan tulkin tulee käyttäytyä tilanteeseen liittyvien normien mukaisesti eli tulkin on mukautettava käytöstään sen mukaan, tapahtuuko tulkkaus esimerkiksi poliisilaitoksella, oikeuden istunnossa vai lääkärin vastaanotolla. Todellisuudessa tulkin on etukäteen mahdotonta tietää tarkasti, mitä häneltä kulloinkin odotetaan. Säännöstöjen mukaan ammattitaitoisen tulkin asiantuntijuuteen kuuluu kuitenkin toimeksiantoon perehtyminen huolellisesti, jonka voi ajatella tarkoittavan esimerkiksi tulkkaustilanteeseen ja sen osapuolten odotuksiin syventymistä. Aina asiakkaiden toiveet eivät tietenkään ole rationaalisia tai mahdollisia toteuttaa, mutta haastateltavien toiveet vaikuttavat kuitenkin pääosin järkeviltä, kuulustelutilanteeseen sopivilta ja säännöstöjen kanssa yhteneviltä.

Haastateltavat painottavat, että hyvällä tulkilla on vahva osaaminen molemmissa kuulustelussa käytettävissä kielissä. Lisäksi haastateltavat toivovat tulkin hallitsevan poliisin käyttämän termistön. Haastateltavat kokevat, ettei kuulustelu voi edetä normaalisti, jos poliisi joutuu selittämään jokaisen käyttämänsä termin tulkille. Ongelmaksi muodostuu luonnollisesti myös se, jos kuultava osaa suomea tulkkia paremmin. Säännöstöjen kohdan 4 mukaan tulkki ei saa vastaanottaa toimeksiantoa, jonka tulkkaamiseen hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Vaikka sitä ei kohdan selvennyksessä erikseen mainita, on selvää, että tällä tarkoitetaan riittävää kielitaitoa molemmissa tulkattavissa kielissä, jotta tulkki pystyy tuottamaan laadukkaan tulkkauksen. Jos tulkin kielitaito ei ole toimeksiannon vaatimalla tasolla, ei säännöstöjen alussa mainittava tulkkauksen tarkoitus eli tulkattavien kielellinen tasa-arvo toteudu. Kohta 4 velvoittaa tulkkia myös perehtymään toimeksiannon vaativuuteen ennen sen hyväksymistä, jotta tulkin on mahdollista selvittää riittääkö hänen osaamisensa tulkkauksen suorittamiseen.

Lisäksi kohta 5 velvoittaa tulkkia valmistautumaan tulkkaukseen huolellisesti eli esimerkiksi perehtymään tulkkauksessa tarvittavaan sanastoon, termistöön ja fraseologiaan etukäteen. Kuten yllä mainitsin, haastateltavat toivovat tulkeilta juuri

tämän kaltaista valmistautumista kuulustelua varten. Tulkki ei voi etukäteen tietää tulkkauksen sisältöä kovin tarkasti, sillä poliisit ilmoittavat tulkkauspalveluita tarjoaville yrityksille useimmiten vain tutkittavana olevan rikoksen rikosnimikkeen, tulkattavat kielet sekä sen, mistä kuultava on kotoisin. Tulkin on kuitenkin valmistauduttava parhaansa mukaan olosuhteet huomioon ottaen. Lisäksi kohta 12 velvoittaa tulkkia kehittämään ammattitaitoaan jatkuvasti, eli tulkin pitäisi koko ajan ylläpitää ja kehittää toimeksiantoissa tarvittavia tietoja ja taitoja. Oikeustulkin etiikassa tarkennetaan vielä, että vahvan kielitaidon lisäksi tulkin on tunnettava esimerkiksi viranomaistoiminnan ja oikeudellisten menettelyjen toimintaperiaatteet. Näin ollen tulkin olisi perehdyttävä ennen toimeksiantoa myös kuulusteluun tilanteena ja osana esitutkintaa.

Haastateltavat pitävät tulkin puolueettomuutta erittäin tärkeänä kriteerinä ja yhtenä onnistuneen tulkkauksen kulmakivistä. Myös Asioimistulkin ammattisäännöstö ja Oikeustulkin etiikka pitävät tulkin puolueettomuutta ehdottoman tärkeänä. Molemmat säännöstöt määrittelevät yhdeksi tulkkauksen tavoitteeksi tulkattavien kielellisen tasa-arvon, jonka takaamiseksi tulkin on pystyttävä tuottamaan puolueeton ja laadukas tulkkaus. Lisäksi säännöstöjen kohta 7 ohjeistaa tulkkia toimimaan puolueettomana viestinvälittäjänä. Kohdassa sanotaan myös, ettei tulkki saa antaa tunteidensa, asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä tai sen laatuun. Jos tulkkauksessa tulee esiin asioita, jotka eivät ole tulkin oman arvomaailman mukaisia, ei hänen tule näyttää sitä millään tavalla. Jos tulkki tietää jo etukäteen, ettei hän pysty tiettyyn aiheeseen liittyvää toimeksiantoa puolueettomasti ja neutraalisti tekemään, ei hänen tule vastaanottaa sitä. Tämä on myös haastateltavien toive. Haastateltavat kertovat tulkin joskus jättävän omasta mielestään häpeällisiä tai muuten hankalia asioita tulkkaamatta. Näin tehdessään tulkki toimii säännöstöjen ohjeistusten vastaisesti.

Kuten yllä mainitsin, haastateltavien mielestä onnistunut tulkkaus on huomaamaton, sujuva, puolueeton ja tarkka. Tulkilla on vahva osaaminen molemmissa tulkattavissa kielissä ja poliisin käyttämät termit hallussa. Myös Vuorikosken tutkimuksessa (2004) onnistuneen tulkkauksen kriteereinä pidettiin tulkkauksen sujuvuutta, tarkkuutta ja asiantuntevuutta. Tärkeänä pidettiin myös tulkin miellyttävää puherytmiä, joka mainittiin myös tämän tutkimuksen haastatteluissa. Lisäksi niin



Vuorikosken, Kurzin (2001) kuin Bühlerinkin (Pöchhacker 2004: 153) tutkimuksissa tulkin käyttämien termien oikeellisuus katsottiin onnistunutta tulkkausta määrittäväksi tekijäksi. Sen sijaan Bühlerin ja Kurzin tutkimuksissa painottuneet tulkin ulosantiin liittyvät seikat, kuten puheen kieliopillisuus, tulkin miellyttävä ääni tai luonnollinen aksentti eivät nousseet haastatteluissa esiin. Tämä on luonnollista, sillä Bühlerin ja Kurzin tutkimukset tehtiin konferenssitulkkauksen parissa, jossa tulkin ulosantiin ja äänen laatuun keskitytään asioimistulkkausta enemmän. Haastateltavat kuitenkin mainitsivat Bühlerin kriteereistä tulkin rauhallisuuden, tulkkeen merkitysvastaavuuden sekä tulkin hyvä valmistautuminen.

Haastateltavat toivovat tulkin kertovan tulkkauksen alussa roolistaan, sillä vaikka poliisi tietää, miksi tulkki on paikalla, ei se ole kuultavalle aina itsestään selvää. Kuultava voi luulla tulkkia esimerkiksi toiseksi poliisiksi tai vaikka omaksi avustajakseen, jos hänen rooliaan ja tehtävänsä kuulustelussa ei erikseen selvennetä. Myös ammattisäännöt ohjeistavat tulkkia määrittelemään tulkkauksen osapuolille tulkin rooliin ja tulkkauksen edellytykset ennen tulkkauksen alkamista. Edellytyksillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tulkattavien on puhuttava riittävän hitaalla tahdilla, jotta tulkki pysyy mukana, ja kerrottava tarinaansa sopivan lyhyissä osissa, jotta tulkki pystyy tulkkaamaan kaiken kattavasti ja yksityiskohtaisesti. Säännöt ohjeistavat tulkkia myös puuttumaan viestintätilanteen puheenvuorojen kulkuun, jos se on tarpeellista luotettavan ja tarkan tulkkauksen takaamiseksi. Myös haastateltavat ovat säännösten kanssa samaa mieltä, sillä he toivovat tulkin puhuvan hitaasti ja rytmittävän keskustelua joko sanallisen tai sanattoman viestinnän avulla. Haastateltavien näkökulmasta pelkona on se, että puheenvuorot venyvät pitkiksi eikä tulkki pysty enää täsmällisesti välittämään alkuperäisen viestin sisältöä. Haastateltavat haluavat kuitenkin tietää tulkattavan viestin sisällön mahdollisimman tarkasti, joten minkäänlainen viestin tiivistäminen ei ole toivottavaa kuulustelussa.

Haastateltavat toivovat, että tulkki tulkkaisi kaiken sanasta sanaan jättämättä mitään pois tai lisäämättä mitään. Haastateltavien mielestä tulkki voi kuitenkin esittää kysymyksiä tarkentaakseen puheessa ilmeneviä epäselvyyksiä, kunhan ilmoittaa tästä ensin kuulustelijalle. Haastateltavat painottavat, ettei tulkin tule kuitenkaan koskaan keskustella kuultavan kanssa tulkkaamatta keskustelun sisältöä. Säännösten kohta 6 on yhtenevä haastateltavien näkemysten kanssa. Sen mukaan tulkin tulisi tulkata

koko keskustelu kattavasti jättämättä mitään pois ja lisäämättä mitään asiaankuulumatonta. Tarvittaessa tulkki voi pyytää tulkattavaa selventämään sanomaansa, kunhan tulkki kertoo tästä ensin kuulijalle. Oikeustulkin etiikka ohjeistaakin tulkkia ilmoittamaan selkeästi esittämistään kysymyksistä tai tekemistään korjauksista esimerkiksi sanomalla ”Tulkki pyytää lisätietoa” tai ”Tulkki korjaa”. Kohta 6 velvoittaa tulkkia myös välittämään ”kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja muuttumattomina”. Säännöt eivät kuitenkaan ota kantaa siihen, mitä nämä kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit käytännössä ovat. Haastateltavat toivovat, että tulkki selventäisi kulttuurisia seikkoja, sanoja tai sanontoja, jos ne ovat viestin merkityksen kannalta oleellisia eikä poliisi voi niitä muuten ymmärtää. Mutta toisin kuin Kadricin (1999) tutkimuksessa, jossa tulkin taitoa selventää kulttuurisia seikkoja pidettiin erittäin tärkeänä, haastateltavat näkevät tulkin kulttuurisen osaamisen ennemminkin hyvänä lisänä.

Haastateltavat toivovat myös, että tulkki mainitsisi huomaamistaan väärinymmärryksistä tulkattaville. Haastateltavat kokevat tämän kuuluvan olennaisena osana tulkin työhön, sillä tulkki on ainoa, joka ymmärtää tilanteessa kaiken puheen. Säännöt eivät kuitenkaan ota tähän suoraan kantaa. Sen sijaan niin Mesan (1999) kuin Pöchhackerinkin (1999) tutkimuksissa tulkkauspalveluiden käyttäjät arvostivat vahvan kielitaidon lisäksi eniten juuri asiakkaan väärinymmärrysten esiintuomista. Väärinymmärrykset eivät välttämättä johdu tulkin tekemästä virheestä, mutta tulkki on kuitenkin tilanteessa ainoa, jonka on mahdollista ne heti huomata. Säännösten mukaan tulkki on paikalla luomassa sujuvaa ja laadukasta tulkkausta, joten väärinymmärrysten oikaisemisen voi luonnollisesti nähdä sisältyvän siihen. Toki on myös mahdollista, että väärinymmärrys johtuu tulkin tekemästä virheestä tai epäselvästä tulkkauksesta, jolloin tulkin on tietenkin korjattava virhe välittömästi. Sen sijaan, jos tulkattavat tuottavat epäloogista puhetta täysin tulkkauksesta riippumattomista syistä, ei Oikeustulkin etiikan mukaan tulkin pidä lähteä korjailemaan viestiä. Kohta 9 ohjeistaa, ettei tulkki ole vastuussa asiakkaan käytöksestä tai tämän tuottamasta viestistä tai sen norminmukaisuudesta.

Puhuttaessa tulkin roolista haastateltavat ovat sitä mieltä, ettei tulkin tule toimia kuulustelussa kummankaan osapuolen avustajana, sillä tämä vaarantaisi tulkin

puolueettomuuden tulkkaustilanteessa. Siksi haastateltavien mielestä tulkin ei tule neuvoa tai avustaa kuultavaa tai poliisia tulkkausta ennen, sen aikana tai sen jälkeen. Hieman ristiriitaista on kuitenkin se, että vaikka haastateltavat korostavat tulkin puolueettomuutta ja sanovat tulkin olevan paikalla yhtä lailla molempia osapuolia varten, näkee osa haastateltavista tulkin poliisin työkaluna, eräänlaisen käännöskoneena, joka on kuulustelussa paikalla ensisijaisesti mahdollistamassa poliisin työn.

Säännöt ovat haastateltavien kanssa samoilla linjoilla avustamisen suhteen. Kohdan 8 mukaan tulkin ei tule toimia tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä hän ole velvollinen tekemään tulkkauksen aikana muita kuin tulkkaustehtäviä. Kohdan selvennyksessä mainitaan lisäksi se, ettei tulkin pidä antaa neuvoja tulkattaville tulkkauksen missään vaiheessa. Säännösten mukaan tulkki on kuitenkin paikalla yhtä lailla molempia tulkattavia varten, ei poliisin työkaluna, sillä tulkkauksen tavoitteena on kielellinen tasa-arvo ja puolueeton tulkkaus.

Kaikista asioista säännöt ja haastateltavat eivät siis ole samaa mieltä, vaan muutamia eroavaisuuksiakin löytyy. Selkein näkemysero liittyy tulkin eläytymiseen tulkattavaan puheeseen ja sen eri piirteiden välittämiseen tulkattaessa. Haastateltavat toivovat tulkilta inhimillisyyttä, mutta odottavat tulkin kuitenkin tulkaavan mahdollisimman neutraalisti eläytymättä tulkattavaan viestiin ja välittämättä tulkattavan tunnetiloja tai äänenpainoja tulkkeen kautta. Haastateltavat toteavat tulkin puolueettomuuden ja luotettavuuden kärsivän, jos tulkki alkaa puheen lisäksi välittää jommankumman tulkattavan käytöstä. Oikeustulkin etiikan kohdassa 6 tulkkia kuitenkin ohjeistetaan tulkaamaan kattavasti jättämättä mitään pois. Kohtaan liittyvästä selvennyksestä käy ilmi, että tällä tarkoitetaan myös tulkattavan viestin rekisterin, tyylin ja sävyn välittämistä, ei pelkästään itse viestin sisällön tuottamista tarkasti toiselle kielelle. Lisäksi selvennyksessä mainitaan, ettei tulkin ole tarkoitus toimia ilmeettömänä kertojana tai selostajana, kun taas haastateltavat toivovat tulkilta juuri tällaista uutistenlukijamaista neutraalia otetta viestin välittämiseen. Haastateltavat kertovat, että tulkin dramaattinen käytös antaa kuvan, ettei tulkki pysty pitämään omia tunteitaan ja mielipiteitään erossa tulkkauksesta. Ajoittain tämä voikin olla mahdollista, kuten silloin, kun tulkki kesken tulkkauksen alkaa itkeä järkyttyään kuultavan kertomuksesta. Toisaalta jos haastateltavat olisivat tietoisia

siitä, että tulkki saattaa tarkoituksella pyrkiä jäljittelemään tulkattavan puheen tyyliä ja sävyä, voisivat he ajatella aiheesta eri lailla. Tosin haastateltavat toivoivat tulkin käyttäytyvän koko kuulustelun ajan mahdollisimman hillitysti, rauhallisesti ja neutraalisti, joten on mahdollista, että heidän mielestään kuultavan äänenpainot ja puheensävyt välittyvät riittävän hyvin tulkattavan puheesta, eikä tulkin ole tarpeellista matkia niitä.

Tulkkauksen ja tulkkauspalveluiden kehittämisestä keskusteltaessa tuli esiin yhden haastateltavan toive tulkeille laadittavasta ohjeistuksesta kuulustelujen tulkkaukseen. Haastateltava toivoo sen yhtenäistävän tulkkauksia ja luovan selvemmän mallin tulkin toiminnalle kuulustelussa. Haastateltava ajattelee tällaisen ohjeistuksen antavan myös poliisille selkeämmän kuvan tulkin kanssa työskentelemisestä ja toimivan tulkkauksen edellytyksistä. Käytännössä niin Asioimistulkin ammattisäännösten kuin Oikeustulkin etiikankin voi ajatella olevan juuri tällainen ohjeistus. Molempien säännösten alussa mainitaankin, että tulkin olisi ennen tulkkauksen alkamista sovittava tulkattavien kanssa, miten tilanteessa toimitaan, jotta tulkin on mahdollista tuottaa kattava tulkkaus. Ilmeisesti haastateltavat eivät kuitenkaan ole tietoisia tällaisten säännösten olemassaolosta. Haastateltavien mukaan tulkit kertovat useimmiten omasta roolistaan ennen kuulustelun alkua, mutta eivät suoranaisesti tulkkauksen etenemisestä.

Kuten tämän alaluvun alussa mainitsin, suurin osa haastateltavien mielipiteistä onnistuneesta tulkkauksesta, hyvästä tulkista ja tulkin roolista on yhteneviä säännöstoissa annettujen ohjeistusten kanssa. Sen sijaan osa tämän tutkimuksen tuloksista on hyvinkin erilaisia muiden alan tutkimusten tuloksiin verrattuna. Esimerkiksi Pöchhackerin (1999) terveydenhuollon parissa tekemässä tutkimuksessa asiakkaat näkivät tulkin ensisijaisesti tulkattavan avustajana ja kulttuurin selventäjänä näkymättömän käännöskoneen sijaan. Tulosten eroavaisuus toisistaan ei sinänsä ole yllättävää, sillä myös aiempien tutkimusten tulokset ovat keskenään osin ristiriitaisia (ks. esim. Kelly 1999; Kadric 1999). Tutkimustulosten eroavaisuuksiin vaikuttavat todennäköisesti eri maiden erilaiset tulkkauskäytännöt, tutkimusten erilaiset toteutustavat, toteutusympäristöt ja kohderyhmät. Tulkkausta poliisikuulustelussa on tutkittu vielä kohtuullisen vähän erityisesti poliisin näkökulmasta. Näin ollen vertailtavat tutkimukset sijoittuvat kaikki hieman eri

ympäristöön. Luonnollisesti se, millaisessa tilanteessa tulkkausta tarvitaan ja se, kuka tulkkausta tarvitsee vaikuttavat tulkattavien mielikuvaan onnistuneesta tulkkauksesta. Kuitenkin tämän tutkimuksen pohjana toimineen kandidaatintutkielman tulokset ovat yhteneviä tässä saatujen tulosten kanssa. Tekemäni tutkimukset on toteutettu eri menetelmillä, mutta näkökulma ja tutkimusympäristö ovat samat. Tämän tutkimuksen otanta on toisaalta niin pieni, ettei sen tulosten perusteella ole mahdollista tehdä kovin kattavia johtopäätöksiä. Tutkimus voi kuitenkin näyttää suuntaa ja toimia hyvänä lähtökohtana tuleville tutkimuksille.

## 4 Lopuksi

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää poliisin näkökulmasta, mikä tekee kuulustelun tulkkauksesta onnistuneen ja millainen tulkin roolin pitäisi olla kuulustelussa. Tulkkaukseen tarvitaan poliisikuulusteluissa päivittäin, joten on tärkeää niin poliisin kuin asiakkaan kannalta, että tulkkaukset toimii. Onnistunut tulkkaukset takaa sen, että asiakkaan oikeusturva toteutuu, poliisi pystyy tekemään työnsä mahdollisimman hyvin ja esitutkinnassa päädytään oikeaan lopputulokseen. Jos tulkkaukset ei toimi, asiakkaan kertomus ei tule kuulluksi ja poliisi ei pysty tekemään työtään kunnolla. Pahimmassa tapauksessa tämä voi tarkoittaa sitä, että oikeudessa asiakkaan ja koko esitutkinnan luotettavuus kyseenalaistetaan, jos istunnossa tulee ilmi täysin päinvastaisia asioita kuin mitä kuulustelupöytäkirjaan on merkitty.

Toteutin tutkimukseni marraskuussa 2019 haastattelututkimuksena yhteistyössä Helsingin poliisilaitoksen kanssa. Tutkimukseni lähtökohtana oli keväällä 2018 valmistunut kandidaatintutkielma tulkkauksen laatukriteereistä poliisin näkökulmasta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina yksilöhaastatteluina, ja ne nauhoitettiin ja litteroitiin analysoimista varten. Litteroitu teksti jaoteltiin pääteemoihin haastatteluista esiin nousseiden teemojen mukaisesti niin, että niiden sisällöt vastaisivat mahdollisimman hyvin edellisessä kappaleessa mainittuihin tutkimuskysymyksiin. Analyysissä tulokset käytiin läpi esimerkkien avulla teemoittain.

Haastattelututkimus osoittautui hyväksi menetelmävalinnaksi tähän tutkimukseen. Vapaaehtoiset haastateltavat löytyivät nopeasti, ja heillä oli paljon kokemusta tulkin kanssa työskentelystä. Haastattelukysymykset olivat pääosin onnistuneita, sillä haastateltavien vastaukset olivat kattavia ja monipuolisia. Näin ollen tuloksista oli helppo löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin sekä perustelut vastauksille. Osa haastatteluissa esiin tulleesta informaatiosta jäi kuitenkin lopullisen analyysiosion ulkopuolelle, joten muutamia haastattelukysymyksiä olisi voinut hioa vielä tarkemmiksi tai paremmin aihetta vastaaviksi. Analyysin ulkopuolelle jääneitä vastauksia oli kuitenkin vähän, eivätkä ne menneet suoranaisesti ohi aiheen; ne vain eivät vastanneet riittävän tarkasti tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen tulosten perusteella haastateltavat pitävät onnistuneen tulkkauksen edellytyksenä tulkin vahvaa kielitaitoa molemmissa kielissä, poliisin käyttämän termistön hallitsemista, puolueettomuutta, neutraalia ja hillittyä esiintymistä, rauhallista puherytimiä sekä kykyä rytmittää keskustelua sanallisella tai sanattomalla viestinnällä. Tulkin on ehdottoman tärkeää tulkata kaikki sanasta sanaan tarkasti sensuroimatta tai tiivistämättä mitään. Lisäksi tulkin on mainittava huomaamistaan väärinymmärryksistä. Haastateltavat toivovat tulkin tarkistavan epäselviä asioita ja selventävän kuultavan kertomuksen kannalta olennaisia kulttuurisia seikkoja. Tulkin on kuitenkin aina ilmoitettava tarkentavansa ja kerrottava viestin sisältö myös niin kuin hän sen alun perin ymmärsi. Lisäksi onnistuneen tulkkauksen kannalta on olennaista, että tulkki tuntee oman roolinsa ja käyttäytyy sen mukaisesti.

Haastateltavien mielestä kuulustelussa tulkin roolina on olla neutraali ammatilainen, joka on paikalla yhtä lailla molempia tulkattavia varten. Haastateltavat kuvailevat tulkkia näkymättömäksi kielenkääntäjäksi ja kommunikaation helpottajaksi. Tulkin ei missään tilanteessa pidä toimia kummankaan osapuolen avustajana, vaan hänen on säilytettävä puolueettomuutensa kaikissa tilanteissa. Tulkin roolin on pysyttävä aina samana, eikä esimerkiksi tulkattavan asema kuulustelussa saa vaikuttaa siihen. Ainoastaan silloin, kun kuultavana on lapsi, tulkilta toivotaan tavallista pehmeämpää otetta tulkkaukseen.

Tulosten perusteella haastateltavat arvostavat sellaisia piirteitä, jotka takaavat tulkkauksen puolueettomuuden, luotettavuuden, tarkkuuden ja läpinäkyvyyden. Koska poliisi ei useimmiten ymmärrä kuulustelussa käytettävää toista kieltä, on hänen pystyttävä luottamaan siihen, että tieto välittyy tulkin kautta oikein ja tarkasti. Näin ollen tulkkauksen on oltava myös helposti seurattavaa ja ymmärrettävää. Lisäksi tulkkauksen on edettävä riittävän rauhallisesti, jotta poliisi pystyy täyttämään kuulustelupöytäkirjaa tulkin puhuessa. Kuulustelun tarkoituksena on saada kuultavan tarina mahdollisimman tarkasti poliisin tietoon, joten tämä nähdään myös kuulustelun tulkkauksen ideana.

Tutkimuksen tulosten mukaan haastateltavien toiveet ovat pääosin linjassa Asioimistulkin ammattisäännösten (SKTL 2013) ja Oikeustulkin etiikan (SKTL 2016b) antamien ohjeistusten kanssa. Lisäksi haastateltavien näkemys tulkin roolista on hyvin lähellä säännösten antamaa tulkkikuvaa. Ainoastaan poliisin toive siitä,

ettei tulkki eläytyisi tulkattavan äänen sävyihin tai tunnetilaan eroaa selvästi Oikeustulkin etiikan kohdasta 6, jossa kattavaan tulkkaukseen katsotaan sisältyvän myös tulkattavan tyylin, rekisterin ja sävyn välittäminen. Tämän kohdan mukaan tulkin ei pidä toimia tilanteessa kertojana tai selostajana, mutta haastateltavat toivoisivat tulkilta nimenomaan uutistenlukijamaista otetta viestin välittämiseen.

Poliisi ei ole tulkkauksen asiantuntija tai tulkkausalan ammattilainen. Poliisi on kuitenkin tulkin asiakas, ja pohjimmiltaan tulkin työ on asiakaspalvelua. Asiakkaan näkökulmasta tulkkaukseen on onnistunut silloin, kun asiakas eli tässä tapauksessa poliisi on siihen tyytyväinen. Siksi poliisin näkökulma onnistuneeseen tulkkaukseen ja tulkin rooliin on hyvä ottaa huomioon. Parhaiten kuulustelu ja tulkkaukset toimivat kuitenkin silloin, kun poliisi ja tulkki tekevät molemmat töitä saman lopputuloksen eli onnistuneen kuulustelun eteen, niin että molemmat keskittyvät oman osuutensa: poliisi sujuvaan kuulusteluun ja tulkki toimivaan tulkkaukseen. Tämä edellyttää sitä, että molemmat ovat tietoisia tulkkauksilanteen etenemisestä ja toimivan tulkkauksen edellytyksistä. Tutkimustulosten perusteella vaikuttaakin siltä, että poliisien ja tulkkien välistä kommunikaatiota olisi mahdollista parantaa. Yhden haastateltavan toive tulkatun kuulustelun ohjeista, jotka käytäisiin läpi ennen kuulustelun alkua, voisi auttaa sujuvoittamaan ja yhtenäistämään kuulusteluiden tulkkauksia. Tulkeille olisi hyvä tarjota lisää koulutusta poliisitulkkaukseen ja poliisille järjestää opastusta tulkin kanssa työskentelyyn. Jokainen haastateltavista suhtautui myönteisesti tulkin käyttöön, joten tällainen perehdytys olisi varmasti tervetullutta.

Tämä tutkimus on vasta pintaraapaisu ja alku tämän aiheen tutkimukselle. Saadut tutkimustulokset ovat merkittäviä, ja haastatteluiden vastaukset ovat keskenään pääosin linjassa. Tutkimuksen tuloksista ei kuitenkaan voida tehdä suurempia johtopäätöksiä poliisin näkemyksistä yleisellä tasolla, sillä tutkimuksen otos on verrattain suppea. Lisäksi kaikki haastateltavat työskentelevät samassa yksikössä Helsingin poliisilaitoksella, mikä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että he toivovat tulkkaukselta samoja asioita ja vastaukset ovat keskenään hyvin yhteneviä. Tutkimusta olisi voitu laajentaa haastattelemalla useampaa poliisia, mutta valitettavasti se ei ollut tämän tutkielman puitteissa mahdollista. Lisäksi olisi ollut mielenkiintoista jatkaa tutkimusta haastattelemalla myös tulkkeja ja vertailemalla heidän näkemyksiään kuulustelun tulkkauksesta poliisien toiveisiin.



On selvää, että tutkimusta niin asioimistulkkauksesta kuin poliisitulkkauksestakin tarvitaan lisää varsinkin tulkattavan näkökulmasta. Toivottavasti tämä tutkimus antaa suuntaviivoja tulevalle alan tutkimukselle, ja sitä voidaan hyödyntää niin tulevien tulkkien koulutuksessa, asioimistulkkien jatkokoulutuksessa kuin poliiseille suunnatussa tulkkaukspalveluihin liittyvässä opastuksessa. Tulkkauksen tarve tulee tuskin ainakaan vähenemään tulevaisuudessa, joten on tärkeää, että tulkit pystyvät takaamaan laadukasta tulkkausta ja vastaamaan asiakkaiden toiveisiin.

## Lähdeluettelo

Anderson, Bruce W. 2002/1978: Perspectives on the Role of Interpreter. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (toim.): *The Interpreting Studies Reader* s. 208–217. Routledge, London.

Angelelli, Claudia 2003: The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication – A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters in the US, Canada and Mexico. Teoksessa Brunette, Louise (toim.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community* s. 15–26. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Antinjuntti, Kristiina & Boman, Hanna 2014: Käännös- ja tulkkauspalveluiden kilpailutus vääristää käännös- ja tulkkausalan kehitystä ja vinouttaa markkinoita. [https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/774bf133cab67aae8db163749b0f0e59/1588458772/application/pdf/404228/Ka%CC%88a%CC%88nno%CC%88salan%20kilpailutuksesta\\_2014\\_06\\_18\\_Ihalaiselle.pdf](https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/774bf133cab67aae8db163749b0f0e59/1588458772/application/pdf/404228/Ka%CC%88a%CC%88nno%CC%88salan%20kilpailutuksesta_2014_06_18_Ihalaiselle.pdf) [Viitattu 22.4.2020].

Choroszewicz, Marta & Hildén, Tuija & Tsavro, Ekaterina 2018: Asioimistulkkien koulutus ammatillisena sosiaisaationa. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* s. 257–280. Vastapaino Oy, Tampere.

Colin, Joan & Morris, Ruth 1996: *Interpreters and the Legal Process*. Waterside Press, Winchester.

Fedotov, Leena 2013: ”se on parasta sillon ku sitä ei huomaa” Tulkkien ja tuomareiden näkemyksiä oikeustulkkauksesta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Finlex 2020: Esitutkintalaki 805/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110805> [Viitattu 22.4.2020].

Finlex 2020: Hallintolaki 434/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> [Viitattu 22.4.2020].

Finlex 2020: Laki Hansel Oy -nimisestä osakeyhtiöstä 1096/2008.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20081096> [Viitattu 22.4.2020].

Gustafsson, Mikko 2017: Tulkkauksen taso oikeudessa ja virastoissa huolestuttaa asianajajia. *Keskisuomalainen* 3.6.2017.

<https://www.ksml.fi/kotimaa/Tulkkauksen-taso-oikeudessa-ja-virastoissa-huolestuttaa-asianajajia/996043> [Viitattu 22.4.2020].

Hale, Sandra 2007: *Community Interpreting*. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

<https://link-springer-com.libproxy.helsinki.fi/content/pdf/10.1057%2F9780230593442.pdf>  
[Viitattu 22.2.2020].

Hale, Sandra 2008: Controversies over the Role of the Court Interpreter. Teoksessa Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (toim.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definition and Dilemmas* s. 99–121. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Hansel Oy 2019a: Käännöspalveluita ei kilpailuteta uudelleen.

<https://www.hansel.fi/uutiset/kaannospalveluita-ei-kilpailuteta-uudelleen>  
[Viitattu 22.4.2020].

Hansel Oy 2019b: Tulkkauspalveluiden optiokausi käyttöön.

<https://www.hansel.fi/uutiset/tulkkauspalveluiden-optiokausi-kayttoon>  
[Viitattu 22.4.2020].

Hansel Oy 2020: Tietoa meistä lyhyesti.

<https://www.hansel.fi/tietoa-meista/hansel-lyhyesti/> [Viitattu 27.01.2020].

Hyvönen, Niina & Rissanen, Terhi 2006: *Käden käännteessä: viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. Finn Lectura, Helsinki.

International Association for Community Interpreters (AIIC) 2015: Professional Standards. <https://aiic.net/page/6746> [Viitattu 22.4.2020].

International Association for Community Interpreters (AIIC) 2018: Code of Professional Ethics. <https://aiic.net/page/6724> [Viitattu 22.4.2020].

Isolahti, Nina 2014: *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Isolahti, Nina 2015: Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen, Sirkku & Abdallah, Kristiina & Siponkoski, Nestori (toim.) *Käännetyt maailmat* s. 197–208. Gaudeamus, Helsinki.

Jak, Kristina & Moltchanova, Daria 2016: *Tulkkausta langan päässä: tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Jompero, Sanna 2020: Tulkkien käyttö lisännyt esitutkinta-ajan kestoa Helsingin poliisissa – "Vähintään tuplasti, jos ei kolminkertaisesti menee aikaa". *Helsingin Uutiset* 3.4.2020. <https://www.helsinginuutiset.fi/paikalliset/1250592> [Viitattu 18.4.2020].

Jänis, Marja 2007: Kääntämisen laatu. Teoksessa Oittinen, Ritva & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös* s. 67–81. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere.

Kadric, Mira 1999: Interpreting in the Austrian Courtroom. Teoksessa Roberts, Roda P. & Carr, Silvana E. & Abraham, Diana & Dufour, Aileen (toim.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community* s. 153–164. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Kalaeva, Arina & Ahlman, Rita 2017: *Lähi- ja puhelintulkkauksilanteiden erot: toistojen välittyminen kohdekielelle*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Katajisto, Anni-Leena 2009: *Asioimistulkkaus terveydenhuollossa – lääkärin näkökulma*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Kelly, Arlene 1999: Cultural Parameters for Interpreters in the Courtroom. Teoksessa Roberts, Roda P. & Carr, Silvana E. & Abraham, Diana & Dufour, Aileen (toim.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community* s. 131–148. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Kinnunen, Tuija & Vik, Gun-Viol 2015: Oikeustulkkaus osana monikielistä oikeudenkäyntiä. Teoksessa Aaltonen, Sirkku & Abdallah, Kristiina & Siponkoski, Nestori (toim.) *Käännetyt maailmat* s. 209–218. Gaudeamus, Helsinki.

Kopczynski, Andrzej 1994: Quality in Conference Interpreting: Some Pragmatic Problems. Teoksessa Snell-Hornby, Mary & Pöchhacker, Franz & Kaindl, Klaus (toim.) *Translation Studies: An Interdiscipline* s. 189–198. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa 2018: Johdanto. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa (toim.): *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* s. 7–28. Vastapaino Oy, Tampere.

Kotimaisten kielten keskus 2020: Suomen viittomakielet.  
[https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet/suomen\\_viittomakielet](https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet/suomen_viittomakielet) [Viitattu 22.4.2020].

Kotler, Philip & Armstrong, Gary 2010/1980: *Principles of Marketing*. Pearson, Upper Saddle River, New Jersey.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary 2017/1980: *Principles of Marketing*. Pearson Higher Education, New York.

Kurz, Ingrid 2001: Conference Interpreting: Quality in the Ears of the User. *Meta: Journal des Traducteurs* 46 (2), s. 394–409.

Laitinen Anniina 2018: What Is Good Interpreting Made of? Quality Requirements of Community Interpreting from Police Officers' Viewpoint. Kandidaatintutkielma. Helsingin yliopisto.

Lehtinen, Sini-Tuulia 2008: Tarua ja totta tulkkauksesta. Teoksessa Helin, Irmeli & Yli-Jokipii, Hilka (toim.) *Kohteena käänös* s. 149–166. Yliopistopaino, Helsinki.

Leinonen, Satu 2007: Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös* s. 294–304. Tampere University Press, Tampere.

Leppänen, Erkki 2007: *Yrityslähtöinen myynti*. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Martin, Anne & Valero-Garcés, Carmen 2008. Introduction.

Teoksessa Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (toim.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definition and Dilemmas* s. 1–7. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Mesa, Anne-Marie 1999: The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional.

Teoksessa Roberts, Roda P. & Carr, Silvana E. & Abraham, Diana & Dufour, Aideen (toim.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community* s. 67–82. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Miettinen, Ville-Eemeli 2019: *Oikeustulkkirekisteri. Käytännön toteutuminen ja kehittymismahdollisuudet*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Mikkelsen, Holly 2000: *Introduction to Court Interpreting*. St. Jerome Publishing, Manchester.

Mikkelsen, Holly 2008: Evolving Views of the Court Interpreter's Role.

Teoksessa Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (toim.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definition and Dilemmas* s. 81–98. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Moser, Peter 1996: Expectations of Conference Interpretation. *Interpreting* 1 (2) s. 145–178.

Mäntynen, Anna 2003: *Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Mäntynen, Anna 2013: Asioimistulkkaus maahanmuuttajien terveystalveluysikössä Tampereella. Teoksessa Koskinen, Kaisa (toim.) *Tulkattu Tampere* s. 106–125. Tampere University Press, Tampere.

Määttä, Simo 2018: Empatia ja asenne lingua franca -tulkkauksessa. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* s. 97–120. Vastapaino Oy, Tampere.

Nikula, Natalia 2019: *Tulkki vai avustaja: asioimistulkkien haastattelututkimus avustajana toimimisen yleisyydestä asioimistulkkauksessa*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Oikeustulkkauksen selvityshanke 2008: Asiantuntijaryhmän raportti opetusministeriölle. Helsingin yliopisto.

<https://sktl-fi->

[bin.directo.fi/@Bin/39e3725ac0f3179eb40e81e42e99d1db/1585009280/application/pdf/35804/Oikeustulkkausraportti.pdf](https://bin.directo.fi/@Bin/39e3725ac0f3179eb40e81e42e99d1db/1585009280/application/pdf/35804/Oikeustulkkausraportti.pdf) [Viitattu 24.3.2020].

Opetushallitus 2018: Asioimistulkin ammattitutkinto.

<https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4533398> [Viitattu 20.4.2020].

Ortega Herraéz, Juan M. & Foulquié Rubio, Ana I. 2008: Interpreting in Police Settings in Spain. Teoksessa Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (toim.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definition and Dilemmas* s. 123–146. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Pöchhacker, Franz 1999: The Community Interpreter's Tasks: Self-Perceptions and Provider Views. Teoksessa Roberts, Roda P. & Carr, Silvana E. & Abraham, Diana & Dufour, Aideen (toim.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community* s. 49–65. John Benjamins Publishing Co., Amsterdam/Philadelphia.

Pöchhacker, Franz 2004: *Introducing Interpreting studies*. Routledge. London.

Pöchhacker, Franz 2011: Replication in Research on Quality in Conference Interpreting. *Translation & Interpreting Review* 1 s. 35–58.

[http://cms.ewha.ac.kr/user/erits/download/review\\_1/02\\_Franz%20Pochhacker.pdf](http://cms.ewha.ac.kr/user/erits/download/review_1/02_Franz%20Pochhacker.pdf) [Viitattu 15.1.2020].

Pöntinen, Johannes 2018: *Se riippuu tilanteesta. Tulkin rooli ja asiakkaan odotuksen liike-elämän tulkkauksessa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Rust, Roland T. & Oliver, Richard L. 1994: *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks.

Roy, Cynthia B. 1999: *Interpreting as a Discourse Process*. Oxford University Press, New York.

Roy, Cynthia B. 2002/1993: The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role Metaphors of Interpreters. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (toim.) *The Interpreting Studies Reader* s. 344–353. Routledge, London.

Ruusuvuori Johanna 2010: Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) *Haastattelun analyysi* s. 424–431. Vastapaino, Tampere.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/> [Viitattu 2.4.2020].

Saresvuo, Johanna & Ojanen, Sirkka-Liisa 1988: *Tulkin käsikirja*. Gaudeamus, Helsinki.

Sunnari, Maria 2007/2001: Konferenssitulkkkaus – tietoa, taitoa, yhteistyötä. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös* s. 305–316. Tampere University Press, Tampere.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) 2013: Asioimistulkin ammattisäännöstö. [https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin\\_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf) [Viitattu 20.3.2020].

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) 2016a: Etätulkkkaus yleistyy. <https://www.sktl.fi/?x18668=1114311> [Viitattu 24.3.2020].

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) 2016b: Oikeustulkin etiikka. <https://www.sktl.fi/@Bin/952493/%20Oikeustulk.16.pdf> [Viitattu 10.4.2020].

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) 2020a: Tulkkauksen eri tilanteissa. [https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkkaus/tulkiksi/tulkkauksen-eri-tilanteissa/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/tulkiksi/tulkkauksen-eri-tilanteissa/) [Viitattu 23.3.2020].



Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) 2020b: Tulkkausta eri menetelmillä. [https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-menetelmilla/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-menetelmilla/) [Viitattu 23.3.2020].

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2020: Väestörakenne. Tilastokeskus, Helsinki. <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html> [Viitattu 22.4.2020].

Valli, Raine 2018: Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* s. 92–116. PS-kustannus, Jyväskylä.

Viljamaa, Anu 2018: Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* s. 122–156. Vastapaino Oy, Tampere.

Vipunen 2019: Ammatillisen tutkinnon suorittaneet 2000–2018. Opetushallituksen tilastopalvelu. [https://vipunen.fi/fi-fi/\\_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammatillinen%20koulutus%20-%20tutkinnot%20-%20koulutusala.xlsb](https://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammatillinen%20koulutus%20-%20tutkinnot%20-%20koulutusala.xlsb) [Viitattu 24.3.2020].

Vuori, Jaana 2013: Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa Koskinen, Kaisa (toim.) *Tulkattu Tampere* s. 126–160. Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere.

Vuorikoski, Anna-Riitta 2014/1998: User Responses to Simultaneous Interpreting. Teoksessa Bowker, Lynne & Cronin, Michael & Kenny, Dorothy & Pearson, Jennifer (toim.) *Unity in Diversity?: Current Trends in Translation Studies* s. 187–194. Routledge, New York.

Wadensjö, Cecilia 2002/1993: The Double Role of a Dialogue Interpreter. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (toim.). *The Interpreting Studies Reader* s. 354–370. Routledge, London.

Wadensjö, Cecilia 1998: *Interpreting as Interaction*. Longman, London.

## Liitteet

### Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

1/1

#### Asioimistulkin eettiset ohjeet <sup>2</sup>

1. Tulkillla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

---

<sup>2</sup> SKTL 2013

## Liite 2: Haastattelukysymykset

1/2

**Tutkimuskysymys:** Millainen on poliisin mielestä onnistunut tulkkaus kuulustelussa?

**Aihe:** Tulkkauksen laatu

### Haastattelukysymykset:

1. Millainen on mielestäsi onnistunut tulkkaus?
2. Millainen on hyvä tulkki?
 

Esim.	a. puhetyyli?
	b. ammattitaito?
	c. käytös?
3. Onko jotain, mitä tulkin tulisi ottaa huomioon tulkatessaan, jotta poliisin työ helpottuisi? (esim. puherytmi, tauot, puhetyyli, käytös, sanasto tms.) Mikä näistä asioista on mielestäsi kaikkein tärkein?
4. Pitääkö tulkin tulkata kaikki? Saako hän jättää jotain pois? (Jos kyllä, mitä?) Tai lisätä jotain tarkentaakseen? (Jos kyllä, mitä?)
5. Miten tulkkausta ja poliisin käyttämiä tulkkauspalveluita voitaisiin kehittää?

**Tutkimuskysymys:** Millainen tulkin roolin pitäisi poliisin mielestä kuulustelussa olla?

**Aihe:** Tulkin rooli

### Haastattelukysymykset:

6. Ketä varten tulkki on tulkkaustilanteessa?
7. Koetko, että tulkki toimii jonkun osapuolen avustajana kuulustelussa?  
Kenen? Miksi?
8. Pitääkö tulkin olla puolueeton?
9. Kuuluuko tulkin tehdä muuta kuin tulkata?

10. Millaisia kulttuurieroja kuulustelutilanteessa tulee esille? Onko toivottavaa, että tulkki selittää/selventää sanoman ymmärtämisen kannalta olennaisia kulttuurieroja?
11. Toivotko tulkin korjaavan mahdollisia väärinymmärryksiä?
12. Onko tulkki näkymätön kielenkääntäjä, kulttuurin välittäjä vai kommunikaation helpottaja? (valitse mielestäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto)
13. Millainen tulkin roolin pitäisi mielestäsi olla kuulustelutilanteessa? Pitäisikö tulkin roolin aina olla sama vai riippuuko se tilanteesta (esim. rikos, kuulusteltavan kieli, ikä, asema kuulustelussa)?
14. Jos vertaat keskenään kuulustelua ilman tulkkia ja tulkin kanssa, millä tavoin tulkattu kuulustelu eroaa ”normaalista” kuulustelusta? Mitkä näistä eroista ovat eniten ongelmallisia tai häiritseviä?

### **Liite 3: Suostumuslomake**

1/2

Suostumus haastatteluun osallistumiseen.

#### **Pro gradu -tutkielman nimi**

Tulkkaus poliisikuulustelussa. Onnistunut tulkkaus ja tulkin rooli poliisin näkökulmasta.

#### **Tutkielman tekijä**

Anniina Laitinen. Englannin kääntämisen maisteriopiskelija. Helsingin yliopisto.

#### **Tutkimuksen kuvaus**

Pro gradu -tutkielmassani tutkin tulkkausta poliisikuulustelussa. Perehdyn tulkkauksen/tulkkauspalveluiden laatuun ja tulkin rooliin poliisin näkökulmasta.

Toteutan tutkimuksen yksilöhaastatteluina, jotka koostuvat 14 avoimesta kysymyksestä sekä tarkentavista kysymyksistä. Haastattelut nauhoitetaan tulosten analysointia varten, mutta niitä käytetään vain tässä mainittuun tutkimukseen, ja ne ovat vain tutkielman tekijän käytettävissä. Analysoin tutkimuksessani haastatteluiden tuloksia muutamien tekstimuotoisten esimerkkien avulla, eivätkä haastattelut tule kokonaisuudessaan tutkielmaan. Litteroin tutkielmaa varten tarvittavat kohdat tekstimuotoon. Haastateltujen henkilöiden mitään henkilötietoja ei mainita tutkielmassa, vaan heihin viitataan työssä nimillä ”Haastateltava 1”, ”Haastateltava 2” jne. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista.

Tutkimusaineistosta saatava aineisto analysoidaan ja julkaistaan tutkimuksen tekijän pro gradu -tutkielmassa, joka suoritetaan humanistiselle tiedekunnalle Helsingin yliopistossa.

**Suostumus**

Minulle on selvitetty tutkimuksen tarkoitus ja toteutustapa. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, henkilötietojani ei luovuteta kolmansille osapuolille, minua koskevaa tietoa käytetään ainoastaan kyseisessä tutkimuksessa ja tiedot hävitetään, kun tutkielma on valmis. Suostun siihen, että vastaukseni nauhoitetaan, ja että niitä käytetään kyseisessä tutkielmassa. Voin halutessani keskeyttää haastattelun millä hetkellä hyvänsä kertomatta siihen syytä.

**Päiväys**

---

**Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys**

---

## Liite 4: Tutkimuslupahakemus

1/2

Hei,

tein keväällä 2018 kandidaatin tutkielmani aiheesta ”Asioimistulkkauksen laatuvaatimukset poliisin näkökulmasta” yhteistyössä Helsingin poliisilaitoksen kanssa. Sain Helsingin yliopistolla hyvää palautetta toteuttamastani opinnäytetyöstä, ja se herätti kiinnostusta yliopistolla kokeneempien tutkijoiden keskuudessa. Näin ollen minua pyydettiin jatkamaan samaa aihetta maisterin opinnäytetyössä.

Teen englannin kääntämisen ja tulkkauksen maisterin pro gradu -tutkielmaa Helsingin yliopistolla ja opinnäytetyöni ohjaajana toimii käännöstieteen apulaisprofessori Simo Määttä. Tutkielman on määrä valmistua 31.7.2020 mennessä.

Maisterin pro gradu -tutkielmassa tarkoitukseni on toteuttaa kattavampi tutkimus, jossa tulkkauspalveluiden käyttäjät eli tässä tapauksessa poliisit saavat omat mielipiteensä ja näkemyksensä paremmin kuuluviin. Tutkimuksessani selvitän kandidaattitutkielmaani perusteellisemmin, millainen on poliisin mielestä onnistunut tulkkaus ja millaisia ominaisuuksia onnistuneelta tulkkaukselta vaaditaan, jotta se auttaisi poliisia mahdollisimman paljon hänen työssään. Lisäksi perehdyn edellisessä tutkimuksessani esiin nousseeseen kysymykseen siitä, millainen tulkin roolin pitäisi poliisin mielestä olla.

Toteutan tutkimuksen 3–5 yksilöhaastatteluna, jotka koostuvat 14 avoimesta kysymyksestä. Nauhoitan haastattelut tulosten analysoimista varten, mutta ne ovat vain minun käytettävissäni. Kun tutkielma on valmis, tuhoan nauhoitteet asianmukaisesti. Analysoin tutkimuksessani haastatteluiden tuloksia muutamien esimerkkien avulla, eivätkä haastattelut tule kokonaisuudessaan opinnäytetyöhön. Haastateltujen henkilöiden mitään henkilötietoja ei mainita opinnäytetyössä, vaan heihin viitataan työssä nimillä ”Haastateltava 1”, ”Haastateltava 2” jne. Tutkimuksessa ei keskitytä poliisilaitoksella käytettävien tulkkauspalveluiden tämän hetkiseen tasoon, vaan tulkkaukseen yleisellä tasolla.

Kandidaatintutkielmaani on jo käytetty apuna poliiseilla suunnatussa tulkkauskoulutuksessa, joten entistä kattavammalle tutkimukselle on tarvetta. Sen avulla voidaan parantaa poliiseille tarjottavaa tulkkauskoulutusta ja tulkkauspalveluita sekä tulkkien koulutusta yliopistolla. Kirjoitan pro gradu -tutkielmani suomeksi, joten sitä on helpompi hyödyntää koulutusmateriaalina (kirjoitin kandidaatin tutkielmani englanniksi).

Näin ollen tiedustelin, olisiko opinnäytetyöni liittyvät haastattelut mahdollista toteuttaa yhdessä Helsingin poliisilaitoksen kanssa? Sähköpostin liitteenä on tutkimussuunnitelmani sekä haastattelukysymykset.

Jos tutkimuksen toteuttaminen yhdessä Helsingin poliisilaitoksen kanssa on mahdollista, haastattelisin mielelläni poliiseja xxxxxxxxxx yksiköstä, sillä toteutin myös edellisen tutkimukseni heidän yksikössään.

Liitteenä tutkimussuunnitelma, haastattelukysymykset, kandidaatin tutkielmani sekä salassapitositoumus.

Ystävällisin terveisin

Anniina Laitinen



## English summary

University of Helsinki

Faculty of Arts

English Translation

Laitinen Anniina: Interpreting in the Police Interrogation – A Successful Interpretation and the Interpreter's Role from the Police Officer's Viewpoint

Master's Thesis, 62 pages, Appendices 7 pages, English summary 10 pages

May 2020

## Introduction

In this thesis I will study what are the criteria and qualities that make an interpretation successful from the police officer's point of view. I will also find out how police officers see the role of the interpreter in the preliminary interrogation. I will examine the characteristics that police officers consider to be the most important in order to be able to do their work effectively. Of course, in the preliminary interrogation there are at least two speakers that need interpreting, the examinee and the police officer, and it is important that communication works both ways. However, in this study I will be focusing on the police officer's viewpoint.

At the end of the year 2019, 412 644 persons whose mother tongue is some other than Finnish, Swedish or one of the Sami languages, lived in Finland (SVT 2020). The same year almost 160 different languages were spoken as the first language in Finland (SVT 2020). Because the amount of foreign language speakers is constantly growing, the need for community interpreting is increasing accordingly. Immigrants need interpreting services in social, health care and legal settings.

According to the Finnish Administrative Procedure Act (434/2003 5:26), when the matter at hand is initiated by the police or some other public authority, the authority has to book interpreting for a preliminary interrogation to make sure that the client can use a language that they know well enough. During these appointments, immigrants deal with important matters that affect their future and wellbeing, so it is crucial that the interpreting works properly. Especially at a police station, it is important that interpreting is of high quality, so that police officers can do their work

well and the client's legal protection is guaranteed. At worst, poor interpreting can cause misunderstandings and lead to unwanted legal consequences.

In addition to spoken language interpreting, sign language interpreting is also needed in Finland every day. There are over 4 000 persons living in Finland whose mother tongue is either Finnish or Finland-Swedish sign language. (Kotimaisten kielten keskus 2020). However, in this study I will focus on spoken languages.

The police use community interpreting on a daily basis, because it is obligatory for a police officer to book an interpreter if the examinee's mother tongue is other than Finnish, Swedish or one of the Sami languages (Esitutkintalaki 805/2011 4:12). The police have to find out whether interpreting is needed and book it for the preliminary interrogation (Esitutkintalaki 805/2011 4:12). The expenses are paid by the government.

The police's need for interpreting has been growing over the past decade, and in 2019 they spent 1.68 million euros on translation and interpreting services (Jompero 2020). Since 2008, the interpreting companies used by public services have been chosen according to a framework agreement (Antinjuntti & Boman 2014). The framework agreement is a result of a bidding competition arranged by Hansel Ltd., the central procurement unit of the Finnish government (Laki Hansel Oy -nimisestä osakeyhtiöstä 2008/1096 1–2). This has given rise to discussion because interpreters, associations for translators and interpreters as well as clients have been questioning the effects of this arrangement on the quality of community interpreting (Antinjuntti & Boman 2014; Gustafsson 2017).

It is possible to say that interpreting is of high-quality when it is accurate, and it enables communication between the interlocutors (Kurz 2001: 394). Also, it could be argued that interpreting has achieved its goal when the client is satisfied. That is why it is crucial to know the client's wishes and expectations. A lot of studies have been made from the interpreter's viewpoint, but it is important to get the client's voice heard also. The meaning of this study is to get more information about community interpreting, its quality and the role of the interpreter. It is easier to develop and improve interpreting services if the interpreter knows what the expectations are.

## Community interpreting

Interpreting can be divided into four categories based on the situation where it is needed. These categories are community interpreting, conference interpreting, legal interpreting and negotiation interpreting (SKTL 2020a). Police interpreting can be examined as community or legal interpreting, depending on the viewpoint. Here, I will follow the traditional division of situations and observe it as community interpreting.

Community interpreting, also known as public service interpreting, is dialogue interpreting between an authority and an individual (SKTL 2020a). As mentioned in the introduction, in Finland, it is daily needed in communication between a person, whose mother tongue is some other than Finnish, Swedish or one of the Sami languages, and an authority for example in kindergartens, hospitals and police stations.

The concept of community interpreting is fairly young. It was first established in Sweden and Australia in the 1960s to answer to the needs of the growing population of immigrants (Pöchhacker 2004: 15). In Finland, community interpreting started to find its form in the 1990s when the number of immigrants began to increase significantly (Leinonen 2007: 295).

In Finland, the professional title of interpreter is not protected by any law, so in theory any legally competent person of age could work as an interpreter (Mäntynen 2003: 1, 31). Nevertheless, according to the Finnish Code of Ethics for Community Interpreters (SKTL 2013), the interpreter cannot have any family or emotional connection to or an interdependent relationship with any of the clients or be otherwise challengeable. This means, for example, that parents cannot use their children as their interpreters.

To guarantee the quality of community interpreting, the Finnish interpreting associations have drawn up together the above-mentioned Code of Ethics for Community Interpreters (SKTL 2013) that binds all their members. Its idea is to guide interpreters and standardize their work. It draws some ethical guidelines and aims to guarantee that the services provided by community interpreters are of high

quality. The Code of Ethics for Community Interpreters consists of 12 ethical rules regarding interpreter's professional secrecy, impartiality, proficiency and working conditions, but also sets some requirements for the interpreting itself.

Interpreters that work at police stations are also bound by the Finnish Code of Ethics for Legal Interpreting (SKTL 2016b). The Code is based on the Code of Ethics for Community Interpreters and the ethical principles of the European Legal Interpreters and Translators Association (EULITA). This Code binds all the interpreters that work in legal settings, for example in court, at police stations or immigration services. Even though both Codes mentioned are based on the same rules, there are also some differences between them. The biggest difference is that the Code for Legal Interpreting requires the interpreter to convey also the tone, style and register of the speech, not just the meaning of the message.

In police interpreting, and in community interpreting settings overall, the mode most often used is consecutive interpreting. It means that the interpreter speaks immediately after the original speaker has finished, and interprets both ways: from language A to language B and from language B to language A. The speech is spontaneous and the length of one speech act can vary from one sentence to a long monologue. If the speech act takes several minutes, the interpreter takes notes to support his/her memory. In public settings, it is possible for the interpreter to use whispered interpreting, also known as *chuchotage*, in which case, the original speaker and the interpreter speak at the same time (Pöchhacker 2004: 19). Whispered interpreting is fast compared to consecutive interpreting but it is also much more tiring for the interpreter. Sometimes it is necessary to do a sight translation, which means that a written document has to be interpreted (Pöchhacker 2004: 19). In a police interrogation this means translating the examination record at the end of the interrogation.

Mostly, community interpreting happens face-to-face. If for some reason, it is not possible to have the interpreter present in the same room as one or both of the speakers, remote interpreting can be used. In a situation like that, interpreting is performed through a telephone or video connection. (Pöchhacker 2004: 21.)

A lot of research has been made concerning quality of interpreting and the role of the interpreter. The studies on quality have mostly been carried out in conference settings and the studies on the role in community settings. However, most of the studies have been made from the interpreter's point of view. Additionally, researchers have been interested in legal interpreting, and especially in court interpreting, but there are only a few studies on police interpreting. In other words, more research is needed.

## **Method**

I conducted my study as individual interviews for four police officers in November 2019. As research method I used a semi-structured interview, which is a qualitative data collection strategy. The police officers that I interviewed all work at the Helsinki Police Station. They use or have earlier used interpreters in their work daily or at least weekly. To be allowed to carry out the interviews, I had to apply to the Police Administration for a research permit. Each interviewee signed a document in which they gave me a permission to use their answers in my study. In this study, their answers are handled anonymously. After the study was finished the recordings were destroyed.

The interviews were recorded on tape. The average length of the interviews was 39 minutes. Each interview consisted of 14 open-ended questions which were divided into two groups according to the theme. The questions in the first group were related to quality of interpreting and in the second group to the role of the interpreter. The idea was to write the interview questions so that they would guarantee extensive and detailed answers to the research questions. Each of the interviewees had to answer all the questions, but it was up to them how much they wanted to talk and how extensive answers they wanted to give. Before the first interview, I did a test interview with a recently retired police officer who used interpreting frequently during her career. After that, I revised the interview questions so that they would be easier to understand and would provide more extensive answers.

## Analysis

According to the interviewees, a successful interpretation enables communication between the police officer and the examinee. The interviewees say that interpreting works when they do not have to pay attention to it during the interrogation. According to them, the interpreter has to interpret everything. It is important that interpreting is clear and precise because in a preliminary interrogation even a single word can make a difference. The interpreter should not summarize the examinee's message, instead, the interpreter has to make sure that all speech acts are short enough to be interpreted accurately. The interpreter should never talk with the examinee without interpreting the conversation. The interpreter can ask questions, but it is important to notify the police officer about them beforehand. Also, the interviewees wish that the interpreter would let the officer know both options: how the interpreter understood the matter the first time and how the clarification changed that.

The interviewees state that interpreting should proceed at a slow pace because the police officer has to record everything in the examination record. Additionally, a slow pace conveys to the examinee that there is no hurry and he/she can explain his/her matter peacefully.

According to the interviewees, a good interpreter is, among other things, neutral, restrained, thorough and professional. The interpreter knows his/her role and acts accordingly. Apart from that, a good interpreter is firm, and knows how to lead the communication and pace the speech acts.

A professional interpreter has sufficient language skills in both languages, and he/she is familiar with the terminology used by the police. As stated earlier, the interpreter interprets everything and does not censor anything, even if the matters discussed were difficult or shameful in his/her opinion.

The interviewees wish that there would be a faster and easier way to book interpreters. At the moment police officers have to use a lot of their working time for contacting different interpreting service providers. It would help the situation if

companies had a few interpreters always ready for unexpected situations. The reality is that most of the time interpreting is needed at short notice.

They also hope that they could use more those interpreters that they are already familiar with. Some of the interviewees would be ready to plan their interrogations according to the interpreter's schedule if it guaranteed that they would be able to work with an interpreter that is proven to be competent and professional.

At the beginning of each interrogation the police officer has to inform the examinee about his/her rights and obligations during the questioning. One of the police officers says that the beginning of an interrogation would be smoother if the interpreter had these rights and obligations with him/her translated on a paper. Another officer says that there should be instructions on how to interpret an interrogation so that both, the interpreter and the police officer, could read them through before the interrogation. This way they would both know how interpreting works. Hopefully, it would also guarantee more consistent interpretations.

The interviewees see the interpreter as a neutral professional who is equally present for both parties: the police officer and the examinee. In a preliminary interrogation, the interpreter's role is to enable the communication between the parties, so that the police officer can do his/her job properly and the examinee's matter is heard and understood correctly.

The officers think that the interpreter should never act as anyone's assistant or advocate, because the interpreter has to remain impartial all the time. The interviewees think that impartiality is one of the most important aspects of the interpreter's role. Therefore, they do not wish for the interpreter to reflect on the behaviour, attitudes or emotional state of the examinee. It is also important that the interpreter understands that he/she is bound by the professional secrecy and, for example, gives his/her notes to the police officer for disposal after the interrogation is over.

It is important that the interpreter informs both parties in the conversation about his/her role before the interrogation starts, so that they understand why the interpreter is present and what his/her duties are.

The interviewees hope that the interpreter does a verbatim interpretation. Additionally, they think that the interpreter should notify the police officer of all misunderstandings and explain all relevant culturally bound words, idioms and other details that the police officer cannot otherwise understand.

Some of the interviewees see the interpreter primarily as a communication facilitator whereas the others see the interpreter as an invisible translating machine. They also value the interpreter's role as a cultural mediator, but do not see it as one of the most important characteristics of a good interpreter.

The interviewees hope that the interpreter's role would be the same in all situations regardless of the examinee's position in the interrogation. Only when a child is being questioned, the interpreter should behave in a more gentle and relaxed way.

## **Conclusion**

According to the results, the interviewees value qualities that guarantee impartiality, reliability, accuracy and transparency of interpreting. Usually, the police officer is unable to understand the other language used in the interrogation, so the officer has to be able to trust that all the information is delivered correctly. Therefore, it is important that interpreting is clear and comprehensible, and proceeds at a slow pace, so that the police officer has time to record everything in the examination record while the interpreter is speaking. The meaning of the interrogation is to find out everything that the examinee has to say about the matter, so naturally, that is also the aim of interpreting.

According to the results, the interviewees' expectations for interpreting and the interpreter are similar to the guidelines given in the Finnish Code of Ethics for Community Interpreting (SKTL 2013) and Code of Ethics for Legal Interpreting (SKTL 2016b). The only clear difference is that the rule 6 of the Code of Ethics for Legal Interpreting says that the interpreter should not only convey the message, but also the tone, style and register of speech whereas the interviewees hope that the interpreter would only deliver the message. For the interviewees, the interpreter seems partial if he/she imitates the examinee's way of speaking. That is why the



interviewees wish that the interpreter would speak in a similar neutral manner as a newsreader.

The police officer is not an interpreting expert or a professional interpreter. Nevertheless, the officer is the interpreter's client and interpreting, in essence, can be seen as customer service. From the client's point of view, interpreting is of high quality when the client, so in this case the police officer, is satisfied. That is why it is important to take the police officer's opinion about quality of interpreting into account. Interpreting and interrogating work the best when the interpreter and the police officer work towards the same goal but focus on their own field of expertise. For that to be possible, they both have to know how interpreting is supposed to proceed in an interrogation and what the requirements for a successful interpretation are.

According to the results, it seems that there is room for improvement in the communication between the police officer and the interpreter. As mentioned before, one of the interviewees wished for instructions on how to interpret an interrogation, so that they could go through them together with the interpreter before each interrogation. It would be a good idea to offer community interpreters more education on police interpreting and organise training on how to work with an interpreter for police officers. All the interviewees have a positive attitude towards interpreting, so I believe this kind of training would be welcome.

The research results are interesting and consistent, but this study only scratches the surface of police interpreting. The sample of this study is fairly small, so it is not possible to draw bigger conclusions from these results. In addition to that, all of the interviewees work in the same department which can be one of the reasons for their similar answers and expectations for interpreting. It would have been interesting to extend the study by interviewing more police officers or by also asking the opinions of community interpreters, but unfortunately it was not possible within the limits of this study.

It is clear that more research on community interpreting and police interpreting is needed, especially from the client's viewpoint. Hopefully, this study inspires new studies on the field, can be used in the education of community interpreters and helps

to improve the quality of interpreting at police stations. The demand for interpreting is not going to decrease in the future, so it is important that interpreters can provide high-quality interpreting and answer to the client expectations.